



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Kehittämishankkeena sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoiden täydennyskoulutus- suunnitelma

Syrjänpää, Kristina

2012 Laurea Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

Kehittämishankkeena sovittelutoimiston vapaaehtoisso- vittelijoiden täydennyskoulutussuunnitelma

Syrjänpää Kristina
Ylempi AMK tutkinto Sosionomi
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2012

Syrjämpää Kristina

Kehittämishankkeena sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoiden täydennyskoulutus-
suunnitelma

Vuosi 2012

Sivumäärä 51

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö on kehittämistehtävä, jonka tarkoitus on olla käyttökelpoinen työelämän kannalta ja jolla on myös laajempaa merkitystä. Tarve kehittämishankkeeseen nousi omasta sovittelun ohjaajan työstä, johon kuuluu rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijoiden ohjaus, valvonta ja koulutus. Kehittämishankkeen tavoitteena oli palvella ensisijaisesti Espoon sovittelutoimistoa, sen vapaaehtoissovittelijoita ja ammattihenkilöstä. Lisäksi sitä tullaan hyödyntämään vapaaehtoissovittelijoiden jatko- ja täydennyskoulutuksen Hyvän käytännön - kuvauksessa ja sitä kautta se tulee palvelemaan sovittelutoimintaa maanlaajuisesti. Kehittämishankkeen välittömät tavoitteet olivat vapaaehtoissovittelijoiden koulutustarpeiden selvittäminen sekä täydennyskoulutussuunnitelman laatiminen Espoon sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille. Pitkän ajan kehitystavoitteena on rikossovittelun valtakunnallinen laadukkuus ja tasavertaisuus: sovittelupalvelun toteuttaminen koko maassa samoin taidoin ja menetelmin.

Vapaaehtoissovittelijat ovat tärkeitä toimijoita ja heistä tulee huolehtia. Sovittelun kentällä on tärkeää muistaa, että vapaaehtoinen on maallikko ja antaa hänelle tarvittavat työvälineet toimia maallikkona. Vapaaehtoistyössä jaksaminen edellyttää, että tietää mitä tekee, miksi ja miten sen tekee sekä osaa huolehtia itsestään. Sovittelutoimiston tulee järjestää vapaaehtoistyöntekijöille tieto-taitoa kartuttavaa koulutusta, työnohjausta ja virkistystilaisuuksia sekä kannustaa heitä huolehtimaan jaksamisestaan. Vapaaehtoistyötä tehdään elämäkokemuksella ja intuitiivisesti. Tehtävään valmentava ja siinä tukeva koulutus on paitsi tarpeen, myös vapaaehtoisten oikeus. Suunnitelmallinen koulutus takaa sovittelijoille hyvät lähtökohdat vaativaan vapaaehtoistyöhön ja tuottaa laadukasta sovittelupalvelua.

Syrjämpää Kristina

A supplement training plan for the voluntary mediators as a development project

Year	2012	Pages	51
------	------	-------	----

A Master's degree thesis is a development task, which is useful in working life and also has a wider significance. The need for the development project rose from my own work as a mediation advisor, which includes the supervision, control and training of voluntary mediators in mediation in offenses and disputes. The task was to serve the mediation office in Espoo, its voluntary mediators and its professional staff. Furthermore, it will be utilized in the Good Practice - description of voluntary mediators supplement training education, and thus it will serve the needs of mediation offices across the country. The immediate objectives were to clarify the training needs of voluntary mediators and to create a training plan for the mediators in Espoo mediation office. The long-term development goal is quality and equality in mediation in offenses and disputes: the implementation of the mediation services throughout the country with the same skills and methods.

The mediators are important players and must be taken care of. It is important to remember that voluntary workers are not professionals, and to give them the necessary tools to act as laymen. Coping with voluntary work requires mediators that know what they are doing, why and how it is done and how to take care of themselves. The mediation office must organize know-how accumulating training, supervision of work, recreational opportunities and encourage them to take care of themselves. Voluntary work is done with life experience and intuitive. Still, job coaching and supporting education is not only necessary but a right to the volunteer. The systematic training of mediators ensures a good basis for demanding volunteer work, and delivers high-quality mediation services.

Voluntary work, voluntary mediator, mediation in offenses and disputes

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kehittämisympäristö.....	8
2.1	Espoon sovittelutoimisto.....	8
2.2	Rikosten ja riitojen sovittelu.....	9
2.3	Hyvän Käytännön - kuvauksesta	10
3	Kehittämishankkeen teoreettiset lähtökohdat.....	13
3.1	Vapaaehtoistoiminta.....	13
3.2	Vapaaehtoisten motiiveista	15
3.3	Vapaaehtoistyössä jaksaminen.....	18
3.4	Vapaaehtoisten koulutuksesta	20
3.5	Vapaaehtoisten osallistaminen	21
4	Kehittämishankkeen tavoitteet.....	23
5	Kehittämishankkeessa toimintatutkimuksellinen lähtökohta	25
6	Kehittämishankkeen kuvaus.....	29
6.1	Kehittämishankkeen taustaa	29
6.2	Kehittämishankkeen eteneminen.....	30
6.3	Sovittelijoiden kysely.....	32
6.3.1	Aineiston hankinta	32
6.3.2	Kyselyn tuloksista	33
6.3.3	Koulutussuunnitelman sisältö ja tavoitteet.....	37
6.3.4	Koulutussuunnitelman arviointi ja kehittäminen	38
7	Pohdintaa kehittämishankkeesta.....	40
8	Lähteet.....	43
9	Liitteet.....	45

1 Johdanto

Tarve kehittämishankkeeseen nousi omasta työstäni sovittelun ohjaajana, johon kuuluu rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijoiden ohjaus, valvonta ja koulutus. Sovittelijoilta Itseltään nousee koulutustarpeita ja sovittelutoimisto tunnistaa kohtia, joissa sovittelijat tarvitsevat tukea/koulutusta. Alati muuttuva lainsäädäntö, organisaatiot ja auttajatahot ovat asioita, joita koskevaa tietoa tulee päivittää. Osa vapaaehtoissovittelijoista sovittelee hyvin aktiivisesti, kuukausittain, toiset kolmesta viiteen kertaa vuodessa. Aktiivisuus vaihtelee kunkin elämäntilanteensa mukaan. Suunnitelmallinen koulutus takaa sovittelijoille hyvät lähtökohdat vaativaan vapaaehtoistyöhön sekä tuottaa laadukasta sovittelupalvelua.

Kehittämishankkeen tarkoitus oli palvella ensisijaisesti Espoon sovittelutoimistoa, sen vapaaehtoissovittelijoita ja ammattihenkilöstä. Lisäksi sitä tullaan hyödyntämään vapaaehtoissovittelijoiden jatko- ja täydennyskoulutuksen Hyvän käytännön - kuvauksessa ja sitä kautta se tulee palvelemaan sovittelutoimintaa maanlaajuisesti. Vapaaehtoissovittelijat ovat tärkeitä toimijoita sovittelun kentällä ja heistä tulee huolehtia. Kehittämishankkeen välittömät tavoitteet olivat vapaaehtoissovittelijoiden koulutustarpeiden selvittäminen sekä täydennyskoulutussuunnitelman laatiminen Espoon sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille.

Kehittämishanke toimi sovittelijoita osallistavana hankkeena. Sovittelijat pääsivät itse vaikuttamaan koulutuksen suunnitteluun ja arviointiin: heidät otettiin mukaan suunnitteluun ja heiltä tullessiin ehdotuksiin suhtauduttiin myönteisesti koko prosessin ajan.

Koulutuksen näkyväksi tekeminen lisää sovittelun uskottavuutta kansalaisten ja yhteistyöviranomaisten silmissä. Iivarin (Iivari 2010; Iivari ja Flinck 2004; Meiers 2001) tutkimuksissa nousee erityisesti esiin yhteistyöviranomaisten kysymys vapaaehtoissovittelijoiden taidoista ja kyvyistä. Sovittelun tapaa toimia avataan yhteistyöviranomaisille, vapaaehtoissovittelijoille ja kansalaisille. Kun tapa toimia ja sana rikossovittelu avataan - tehdään näkyväksi, yhä useampi tulee tietoiseksi toiminnasta ja maksuttomasta palvelusta.

Kehittämishankkeen kanssa samanaikaisesti osallistuin Rikossovittelun Hyvien käytäntöjen työryhmään, joka kokoaa Vapaaehtoissovittelijoiden jatko- ja täydennyskoulutuksen Hyvää käytäntöä. Hyvien käytäntöjen kautta kehittämishankkeeni kokemusten ja tulosten toivotaan leviävän sovittelutoimistojen käyttöön laajemmalti. Rikossovittelun Hyvät käytännöt -hanke on tuomassa näkyväksi sovittelun prosessia ja erityisyyttä. Tavoitteena on sovittelun käytäntöjen avoin ja läpinäkyvä kuvaaminen.

Kehittämishankkeen yhteydessä tutustuin laajasti vapaaehtoistyötä koskevaan kirjallisuuteen. Teoriaosuudessa tuon esiin asioita, joiden huomioiminen on mielestäni erityisen tärkeää vapaaehtoissovittelijoiden koulutuksia suunniteltaessa. Vapaaehtoistyötä koskevasta kirjallisuudesta erityisesti Anne Birgitta Yeungin (2005) ja Suvi-Tuuli Porkan (2009) tutkimukset ovat toimineet tärkeinä lähdemateriaaleina.

Vapaaehtoistoiminta tarjoaa monelle foorumin, jossa voi toimia jonkin asian eteen ja saada aitoa kokemusta osallisuudesta. Osallisuuteen liittyy se, että tulee nähdä ja kuulla omaa itsensä, hyväksyä sellaisena kuin on. Osallisuus on tasa-arvoa, yhteisöllisyyttä, avointa vuorovaikutusta, toisesta välittämistä ja toisen auttamista. Vaikuttaminen on olennainen osa osallisuutta. Sovittelijoiden on voitava kokea, että he vaikuttavat omalla panoksellaan siihen, miten toimitaan ja mihin suuntaan toimintaa kehitetään.

2 Kehittämisympäristö

Sovittelutoiminnan järjestämisestä ja kustannuksista vastaa valtio palveluntuottajan kanssa solmittavien toimeksiantosopimusten mukaisesti. Sovittelutoiminnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Sovittelutoiminnan valtakunnallista ohjausta, seuranta ja kehittämistä varten sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimii valtioneuvoston kolmeksi vuodeksi kerrallaan asettama rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta, jonka tehtävistä ja kokoonpanosta säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Aluehallintovirasto on velvollinen järjestämään sovittelutoiminnan siten, että palvelua on saatavissa asianmukaisesti toteutettuna aluehallintoviraston toimialueen kaikissa osissa.

Aluehallintovirastojen tehtävänä on turvata ohjaamalla, neuvomalla ja valvomalla, että sovittelupalvelut ovat yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti kaikkien saatavilla.

Aluehallintovirastot jakavat sovittelupalvelun toimeksisaajille eli sovittelutoimistoille valtionkorvauksen, joka myönnetään sovittelupalveluun. Aluehallintovirastot ovat järjestäneet palvelut toimeksiantosopimuksin kuntien, Setlementtien tai muiden järjestöjen kanssa. Näitä palveluntuottajia on koko maassa 24 ja palvelun toimialueita yhteensä 25. Rikos- ja riita-asioiden sovittelukentässä toimii lähes sata sovittelun ammattilaista ja useampi tuhat koulutettua vapaaehtoista sovittelijaa.

2.1 Espoon sovittelutoimisto

Etelä-Suomen alueella palveluntuottajia on 9 ja palvelun toimialueita yhteensä 10 (2011). Kalliolan kannatusyhdistys ry tuottaa sovittelupalvelun Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen ja Siuntion alueella (toimialue 3). Toimistossa työskentelee kolme sovittelun ohjaajaa ja sovittelujohtaja, joka on yksikön esimies. Vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka hoitavat rikos- ja riita-asioiden sovittelua on alueellamme noin 60.

Espoon sovittelutoimisto kuuluu hallinnollisesti Kalliolan lastensuojelun työalaan. Kalliolan setlementti on vuonna 1919 perustettu pääkaupunkiseudulla toimiva monialayhdistys. Kalliola tuottaa sosiaalialan palveluita ja kansalaisopistotoimintaa sekä ylläpitää kansalaistoimintaa ja vapaaehtoistyötä. Toiminnan keskiössä ovat kansalaisopisto, kansalaistoiminta ja vapaaehtoistyö, lastensuojelutyö, sosiaalinen nuorisotyö, päihdekuntoutus, rikosten ja riita-asioiden sovittelu, seniorityö sekä vammaistyö. Kalliolan setlementin muodostavat Kalliolan Kannatusyhdistys ry, Kalliolan Senioripalvelusäätiö, Kalliolan Nuoret ry ja Kiinteistö Oy Helsingin Kalliola. Kalliolan setlementti on Suomen Setlementtiliiton jäsen ja osa kansainvälistä setlementtiliikettä.

Sovittelun ohjaajan tehtäviini kuuluu sovitteluprosessin kulun ohjaaminen, sovittelijoiden rekrytointi, ohjaus ja koulutus sekä yhteistyöverkostojen ylläpito ja sovittelupalvelujen kehittäminen alueella. Oleellinen osa sovittelun ohjaajan työtä on myös työnohjausselliset tapaamiset sovittelijoiden kanssa. Ohjausta annetaan niin puhelimesta kuin kahdenkeskisissä tapaamisissa. Kuukausittaiset palaverit sovittelijoiden kanssa sisältävät koulutusten lisäksi myös työnohjaussellisia elementtejä.

2.2 Rikosten ja riitojen sovittelu

Rikossovittelulla tarkoitetaan palvelua, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille järjestetään mahdollisuus sovittelijan välityksellä kohdata toisensa. Sovitteluun osallistuvat asian osapuolet sekä kaksi vapaaehtoista, koulutettua ja puolueetonta sovittelijaa. Sovittelussa osapuolet voivat turvallisesti ja luottamuksellisesti kohdata toisensa, käsitellä rikoksesta uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja, pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi ja näin vaikuttaa itse asiansa lopputulokseen. Tavoitteena on saada molempia osapuolia tyydyttävä sopimus vahingonkorvauksesta tai muista sovintoon johtavista toimenpiteistä. Vahingonkorvaus voidaan sopia suoritettavaksi muun muassa rahalla tai työllä.

Sovittelu on vapaaehtoista. Osapuolten tulee henkilökohtaisesti ja vapaaehtoisesti ilmaista suostuvansa sovitteluun ja heidän tulee ymmärtää sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkitys. Osapuolilla on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa sovitteluprosessin aikana.

Aloitteen sovitteluun tekee yleisimmin poliisi tai syyttäjä. Aloitteen tekijänä voi olla myös muu viranomainen (esimerkiksi sosiaalityöntekijä), rikoksen tai riidan osapuoli, lapsen tai nuoren huoltaja tai muu laillinen edustaja. Lähisuhde- ja perheväkivaltatapauksissa aloitteen voi tehdä ainoastaan poliisi- tai syyttäjäviranomainen.

Sovittelun ohjaaja tiedustelee osapuolten halukkuuden sovitteluun, kertoo heille sovittelun kulusta, selvittää soveltuuko asia soviteltavaksi ja valmistelee sovittelun käynnistämistä koskevan päätöksen. Sovittelujohtaja tekee päätöksen sovittelun aloittamisesta. Sovittelun ohjaaja valitsee juttuun sopivat vapaaehtoissovittelijat. Vapaaehtoissovittelijat sopivat asianosaisten kanssa sovittelun ajankohdan ja ovat mukana sovittelussa, minkä jälkeen he toimittavat sovintosopimuksen tai selvityksen sovittelun keskeytymisestä sovittelun ohjaajalle. Sovittelun ohjaaja tiedottaa tuloksesta aloitteentekijälle. Mikäli sovittelussa on sovittu seurannasta, sovittelun ohjaajan tehtävänä seurannan valvominen.

Sovittelussa voidaan käsitellä rikoksia, joiden arvioidaan soveltuvan soviteltaviksi ottaen huomioon rikoksen laatu, tekotapa, rikoksesta epäillyn ja uhrin keskinäinen suhde sekä muut

rikokseen liittyvät seikat kokonaisuutena. Tällaisia rikoksia ovat muun muassa omaisuusrikokset, vahingonteot, pahoinpitelyt ja kunnianloukkaukset sekä kotirauhanrikkomiset. Sovittelu soveltuu myös sellaisiin riita-asioihin, joissa ainakin yksi osapuoli on luonnollinen henkilö. Muuta kuin rikokseen perustuvaa vahingonkorvausvaatimusta koskeva riita-asia voidaan kuitenkin ottaa soviteltavaksi vain, jos riita sen kohde ja asiassa esitetyt vaatimukset huomioon ottaen on vähäinen.

Sovittelussa on periaatteena, että ongelmaa, ristiriitaa tai konfliktia ei saa riistää sen osallisilta. Ratkaisun aikaansaamiseksi tarvitaan kaikkien näkökulmien esiintuomista ja käsittelyä. Sovittelu on oppimista ja uuden ymmärryksen rakentamista. Sovittelun keskeiset teemat ovat restoratiivisuus ja fasilitatiivisuus. Sovittelussa restoratiivisuudella tarkoitetaan yksilön oikeutta osallistua oman konfliktinsa ratkaisuun tavalla, joka antaa uusia voimavaroja kohdata vastaavia ongelmia. Sovittelijan tehtävänä ei ole ratkaista konfliktia osallisten puolesta, vaan hän ohjaa, tukee ja auttaa eli fasilitoi ratkaisun löytämistä.

Rikossovittelu ei ole ainoa sovittelun muoto, vaan sovittelua käytetään myös muissa yhteyksissä. Muita sovittelumuotoja ovat vertaissovittelu kouluissa, perheasioiden sovittelu, työyhteisösovittelu, rakennus- ja ympäristöasiain sovittelu, rauhansovittelu, tuomioistuinsovittelu ja lakimiesten sovintomenettely.

Vapaaehtoissovittelija on sovittelutoiminnan tärkein ”työväline”. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on poikkeuksellista viranomaistoimintaa, jota toteutetaan vapaaehtoisvoimin. Vapaaehtoissovittelijat tapaavat asiakkaita, vetävät sovitteluneuvottelun ja kirjaavat siitä syntyneen sopimuksen asiakkaiden tahdon mukaisesti.

Sovitteluun tulevien asioiden moninaisuuden vuoksi hallituksen esityksessä annetaan väljät ohjeet siitä, mitä vapaaehtoissovittelijalta vaaditaan. Vähimmäisvaatimuksena on sovittelijoille tarkoitetun peruskurssin suorittaminen. Hallituksen esityksessä painotetaan lisäksi opintoja oikeustieteiden, yhteiskuntatieteiden tai sosiaalialalta. Tarvittavaa kokemusta sovittelijan tehtävään on voinut myös kertyä esimerkiksi kansalaisjärjestötoiminnasta, missä henkilö on tottunut kohtaamaan erilaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä.
(Lakivaliokunnanmietintö 13/2005 vp.)

2.3 Hyvän Käytännön - kuvauksesta

Hyvän käytännön kuvauksen malli on tarkoitettu välineeksi, jonka avulla sosiaali- ja terveysalan hyväksi arvioitu käytäntö voidaan tiivistetysti kuvata. Käytäntö voi olla toimiva ja vaikuttava vain jossakin toimintaympäristössä. Käytäntö voi olla kehitetty joko perustoiminnan yhteydessä tai jossakin kehittämishankkeessa. Kyseessä voi myös olla

käytäntö, joka on syntyvä ja lupaava, ja jonka toimivuudesta ja/tai vaikuttavuudesta jossakin toimintaympäristössä on olemassa alustavaa arviointitietoa. Käytännön hyvyttä tarkastellaan mallissa sen toimivuuden ja vaikuttavuuden osalta. Käytännön kuvaaminen auttaa myös oman työn kehittämisessä. Valmiit kuvaukset tarjoavat lisäksi tärkeää tietoa sosiaali- ja terveysalan käytännöistä esimerkiksi alan kehittäjille, yhteistyötahoille ja kansalaisille/asiakkaille. (Hyväkäytäntö.fi - sosiaali- ja terveysalan hyvät käytännöt.)

Suomessa on rakennettu useita, toisistaan jossain määrin erilaisista lähtökohdista tehtyjä ja toisistaan poikkeavia Hyvä käytäntö- konsepteja, kuten THL, Kuntaliitto ja kehitysvammaliiton konseptit. Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) ylläpitämällä Hyvä käytäntö-sivustolla julkaistaan palveluntuottajien- ja kehittäjien kehittämiä sosiaali- ja terveysalan käytäntöjä. THL tarjoaa käytäntöjen kuvaajille foorumin, jonka kautta käytännöt voivat levitä ja vakiintua käyttöön laajemmin. Tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon uudistumiskykyä tukeva avoin innovaatioympäristö (Hyväkäytäntö.fi - sosiaali- ja terveysalan hyvät käytännöt). Tavoitteeseen pyritään muun muassa tukemalla hyvien käytäntöjen tunnistamista ja kuvaamista sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä luomalla ja ylläpitämällä Hyvien käytäntöjen oppimisverkostoja (emt.). Tutkivan ja arvioivan otteen kautta yksittäistä hanketta yleisemmät tulokset saadaan näkyviksi ja pystytään tunnistamaan, arvioimaan sekä soveltamaan oman aihealueen hyviä käytäntöjä (Lönnfors 2008).

THL:n Hyvä käytäntö -toiminta tulee vuosina 2010-2013 siirtymään osaksi Innokylää. Innokylä tarjoaa kaikille sosiaali- ja terveysalan toimijoille avoimen ympäristön, jossa nämä voivat löytää toisensa, kehittää yhdessä sekä levittää uusia ideoita ja innovaatioita. Innokylässä ihmiset ja ideat kohtaavat. Innokyla.fi on sosiaali- ja terveysalan kehittämis- ja innovaatiotoimintaa tukeva verkkopalvelu. Innokyla.fi- verkkopalveluun kuuluvat myös Innokylän oheispalvelut: Innokyläläisten avoin yhteistyöalusta Innowiki (wiki.innokyla.fi), Innokylän blogi (innokyla.blogspot.com) ja käytäntöjen mallintamisen pilotointityökalu (pilotointi.innokyla.fi). (Innokyla.fi.)

Vanhaan Hyvä käytäntö-kuvaamisprosessiin ei enää oteta uusia kuvauksia, tekeillä olevat tehdään valmiiksi ja valmiit kuvaukset siirretään Innokylän verkkopalveluun sen valmistuttua. Innokylä tulee tarjoamaan entistä monipuolisempaa tukea kehittämistyön eri osa-alueisiin. Innokylän tavoitteena on koota sosiaali- ja terveysalalta uusia ajatuksia, ideoita ja käytäntöjä kaikkien saataville ja tukea käytäntöjen syntymistä ruohonjuuritasolta. Se jakaa ja tarjoaa mahdollisuuksia osaamisen kehittymiselle ja verkostoitumiselle. Innokylää ovat rakentamassa Suomen Kuntaliitto, Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL). Sitä rahoittaa Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), Tekes ja Raha-automaattiyhdistys (RAY).

Hyvän käytännön- käsitteellä ei ole vielä vakiintunutta määritelmää. Eroja esiintyy muun muassa siinä, miten käytäntö arvioidaan ja tiivistetään. Yleensä näkökulmia yhdistää ajatus hyvän käytännön prosessimaisuudesta ja sellaisten keinojen kuvaaminen, joiden avulla päästään parhaisiin tuloksiin. Tavallisesti Hyvä käytäntö määritellään myös toimintatavaksi, joka on eettisesti hyväksyttävä ja lainmukainen ja tuottaa hyvää toiminnan kohteelle. (Hyväkäytäntö.fi - sosiaali- ja terveysalan hyvät käytännöt.)

Hyvien käytäntöjen- kuvaamisen mallissa on nähtävissä piirteitä ”The Most Significant Change” (MSC) osallistavasta arviointimallista, joka hyödyntää tarinallisuutta. Mallissa kerätään tarinoita, jotka kuvaavat merkittäviä muutoksia. Tarinoissa kuvataan muutos: miksi ja milloin se tapahtui, ketä se kosketi ja miksi se on merkittävä. Tarinoista valitaan kollektiivisesti ne, joissa on kuvattu merkittävintä muutosta. Tavoitteena on saavuttaa konsensus siitä, millainen muutos on ollut merkittävä. Malliin kuuluu myös muutoksen kvantifiointi, jossa arvioidaan saman ilmiön esiintymistä muissa ympäristöissä tiettyä aikana. Lopuksi arvioidaan menetelmän toteuttamisprosessia ja sen tulosten hyödyntämistä. Se tuottaa tietoa jonkin prosessin, projektin tai intervention aikana tapahtuneista muutoksista, jotka liittyvät toiminnan ohjaamiseen. Arvioinnissa keskitytään toiminnan toteuttamiseen, tuloksiin ja vaikutuksiin. (Hyväkäytäntö.fi - sosiaali- ja terveysalan hyvät käytännöt.)

Hyvien käytäntöjen kautta menetelmää ja työtapaa voidaan tehdä näkyväksi ja tuoda arvioitavaksi sekä jatkokehitettäväksi. Hyvä käytäntö -verkostoissa on nähtävissä myös benchmarking, jossa tutustutaan toisten tapaan tehdä töitä ilman kilpailua. Benchmarking mahdollistaa systemaattisen vertailun ja siitä oppimisen toimialasta ja maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Se on toimintaprosessien kehittämistä toisilta oppimalla, nöyrästi ja viisaasti. Benchmarking on jatkuva ja järjestelmällinen prosessi parhaiden menetelmien ja toimintatapojen tunnistamiseksi, ymmärtämiseksi, oppimiseksi ja soveltamiseksi. Menetelmän vahvuutena on, että se luo osallistumista ja aikaansaa oivaltavaa oppimista. (Strömmer 2005: 56-57.)

3 Kehittämishankkeen teoreettiset lähtökohdat

Kehittämishankkeen teoreettisena viitekehyksenä toimii vapaaehtoistyötä, sen motivaatiota, osallisuutta ja koulutusta koskeva kirjallisuus. Teoria auttaa suuntaamaan keskittymistä oleellisiin ongelmiin tai asioihin. Teoria antaa myös työkaluiksi käsitteitä, joiden avulla ajatukset ja havainnot kootaan johtopäätöksiksi.

3.1 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoinnasta on eri aikakausina käytetty erilaisia käsitteitä. Näitä ovat muun muassa talkootyö, armeliaisuus, hyväntekeväisyys, vapaaehtoisuus ja vapaaehtoistyö (Nylund & Yeung 2005: 14). Vapaaehtoistoinnalla tarkoitetaan hyvinvoinnin edistämiseksi tehtävää palkatonta ja ei ammatillista toimintaa, joka ei tavoittele taloudellista hyötyä. Ammatillisuuden ja ei -ammatillisuuden (maallikkouden) yhteydessä puhutaan usein ammattipätevyydestä ja arkipäivän pätevyydestä. Koulutus ja teoreettinen tieto auttavat ammattilaisia näkemään asiat laajemmissa yhteyksissä (Lehtinen 1997: 37).

Suvi-Tuuli Porkka (2009: 60) määrittelee vapaaehtoistyötä subjektiuden kautta.

Vapaaehtoistoiminta on ihmisten auttamista ja tukemista tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoistoinnaksi voidaan määritellä yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi tehty toiminta, josta ei saa rahallista korvausta, joka tehdään ilman pakkoa ja jota kulttuurisamme ei pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan. Porkan kanssa samansuuntaisesti vapaaehtoistyön määrittelee Brita Koskiahho (2001). Käsite vapaaehtoistyö painottaa yksilön toimintaa. Yksilö tekee oman vapaan tahdon ratkaisun toiminnastaan. Yksilötoiminta tapahtuu kuitenkin organisoituna eli se liittyy yksilön toimintaa laajempaan organisoituun intentionaaliseen toimintaan. Ilman tätä yksilön toiminta olisi vaikkapa omaisen tai naapurin auttamista tavallisena arkipäivään kuuluvana toimintana. Sosiaalisen vapaaehtoistyön voidaan ymmärtää tähtäävän samantapaisiin tavoitteisiin kuin sosiaalipolitiikankin. Usein käsite vapaaehtoistyö ymmärretään yksilöiden tai ryhmien konkreettiseksi toiminnaksi ja vapaaehtoistoiminta tätä organisoivien järjestöjen toiminnaksi (Koskiahho 2001:16).

Vapaaehtoistyöhön on alkanut tulla yhä enemmän ammatillisen auttamistyön piirteitä.

Vapaaehtoistyöntekijöitä koulutetaan ammattiauttamisen käsitteillä, usein kouluttajat ovat ammattilaisia, mikä hälventää ammattiauttamisen ja vapaaehtoisen auttamisen kulttuurieroja. Maallikkotoiminta voidaankin nähdä ”eri tavalla katsovana silmänä eritavalla kuulevana korvana ja eri tavalla toimivana auttajana”. Maallikkous nähdään usein ammattilaisuuden vastakohtana. Maallikkous on alue, jossa pyrimme tietoisesti välttämään yleensä asiantuntijavaltaan liittyvää tietämisen positiota ja antamaan rohkeasti tilaa ei-

ammattillisuudelle. Maallikkouden suojeleminen ei ole helppoa. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat tilanteessa, jossa palvelujen kilpailuttaminen edellyttää uudentyyppistä tavoitteellista ajattelua. Niiden vahvuutena on ollut vapaaehtoistyö ja vertaistuki, mutta ne joutuvat pohtimaan rooliaan uudella tavalla ja jopa piilottamaan vertaisuuteen liittyvät voimavaransa hinnoiteltavien tuotteidensa alle. (Mönkkönen 2005: 286-289.)

Sovittelun kentällä on tärkeitä muistaa vapaaehtoinen maallikkona ja antaa hänelle tarvittavat työvälineet toimia maallikkona. Toisaalta sovittelun vapaaehtoiset tarvitsevat myös ammattimaista tietoa selvittääkseen tehtävästään. Vaarana on, että vapaaehtoisilta aletaan vaatia ammatillaisen osaamista. Ammatillaisen tulee antaa itsensä tueksi ja läsnä olevaksi, olla tavoitettavissa ja kannustaa maallikkouteen. Kaikkea ei tarvitse tietää, vaan voi ohjata ottamaan selvää tai jäädä miettimään ja kysyä ammatilliselta/ohjaajalta.

Nylund & Yeung (2005: 28) muotoilevat yhdeksi tulevaisuuden vapaaehtoistyön haasteeksi episodisen vapaaehtoisuuden eli pätkävapaaehtoisuuden. Tällä he kuvaavat vapaaehtoistoinnin hetkellisyyttä, satunnaisuutta tai vapaaehtoistoimintaa osana ammatilliseen koulutukseen liittyvää työssäoppimisjaksoa. Vaikkei pätkävapaaehtoisuus sinällään ole vähäarvoisempaa kuin pitkäkestoinen vapaaehtoisuus, se asettaa uusia haasteita vapaaehtoistoimintaa koordinoiville ja muuttaa toimintamuotoja. Voi olettaa, että pätkävapaaehtoisuudessa erityisesti vapaaehtoisten motivointi ja motivaation ylläpitäminen korostuu.

Sovittelijat ovat tavallaan pätkävapaaehtoisia, sillä heidän sovitteliemiensa juttujen määrät vaihtelevat sen mukaan, mikä kenellekin parhaiten sopii. Siinä missä yksi sovittelee kerran vuodessa, toinen sovittelee 50 kertaa vuodessa. Epävirallisen määritelmän mukaan, viisi juttua vuodessa hoitavaa sovittelijaa, voidaan pitää aktiivisena sovittelijana.

Sovittelutoiminnassa vapaaehtoistehtävät ovat sovitteluja ja niihin liittyviä tapaamisia. Jutut ovat kuitenkin erityispiirteiltään vaihtelevia ja jokaisella sovittelijalla voi olla toiveita siitä, minkä tyyppisiä juttuja haluaa sovittaa. Mielenkiinnon säilyttämiseksi sovittelijoille pyritään antamaan soviteltavaksi erilaisia juttuja, huomioiden kuitenkin vapaaehtoisen omat toiveet ja mieltymykset.

Osallistujien ja vapaaehtoisten mukaantulo ja sitoutuminen on ansaittava kerta kerran jälkeen uudelleen. Aktiiviset ihmiset ovat mukana monissa kansalaisyhteiskunnallisissa toiminnoissa (Harju 2010: 34-35). Vapaaehtoistoiminnalle on luonteenomaista toimijoiden suuri vaihtuvuus, vaikka osa vapaaehtoista onkin hyvin sitoutuneita toimintaan. Tämä luo haasteensa hiljaisen tiedon säilyttämiselle ja toiminnan kehittämiselle (Karreinen, Halonen, Tennilä 2010: 7).

Siihen, minkä järjestön tai muun organisaation yksilö kokee omaa identiteettiään vastaavaksi

vaikuttaa järjestön persoonallisuus, identiteetti ja maine (Raninen, Raninen, Toni, Tornaes 2008: 70). Menestyvä yhdistys käyttää aikaa vapaaehtoistoiminnan suunnitteluun ja ideointiin. Ihmisiä on helpompi saada osallistumaan toimintaan, joka on suunniteltu heidän - ei yhdistyksen - lähtökohdista käsin. Yhdistyksen vapaaehtoistehtäviä suunniteltaessa kannattaa varmistaa, että tarjolla on mahdollisimman erilaisia tehtäviä, jotka sopivat ihmisten erilaisiin elämäntilanteisiin (Karreinen ym. 2010: 9-11).

3.2 Vapaaehtoisten motiiveista

Motiiveilla viitataan psykologiassa niihin ulkoiisiin ja sisäisiin tekijöihin, jotka saavat ihmisen toimimaan. Yeungin (2005a: 84) näkemyksessä motivaation ja sitoutumisen käsitteet lähenyvät oleellisella tavalla toisiaan, toista ei voi ymmärtää katsomatta toista. Motivaatio ja sitoutuminen ovat hänen mukaansa limittäisiä ilmiöitä.

Halu auttaa, on tutkimusten mukaan (mm. Yeung, Hyväri, Nylund) tärkein liikkeelle paneva voima vapaaehtoistyössä. Ihminen on mukana sellaisessa, joka tuottaa merkitystä elämään. Auttamalla muita saadaan myös itse jotain eli vapaaehtoisuus nähdään usein sekä antamisena että saamisena, altruismin ja egoismin yhdistelmänä. Auttamista voidaan ajatella myös vastuullisena yhteisöllisyytenä, jossa ihminen ottaa vastuuta sekä omasta että lähiympäristön hyvinvoinnista (Raninen ym. 2008:82).

Vertaistukeen perustuvan auttamisen ydin on ihmisten välinen arkinen kohtaaminen - ilman asiakkaan ja potilaan roolia, titteleitä tai muita valmiita identiteettimääryityksiä. Vertaistuki asettaa muodollisen tilalle epämuodollisen, tieteellisyyden sijaan kokemustodellisuuden, asiakassuhteen tilalle ihmissuhteen. Vertaistukitoiminnan ytimessä on pyrkimys löytää ymmärrystä, vastauksia ja visioita hyvän elämän ehtojen ja edellytysten luomiseen. (Hyväri 2005: 214,231.)

Vapaaehtoissovittelija toimii tavallaan vertaisena. Asiantuntijuus on siirretty pois sovittelutapaamisesta ja konfliktin äärellä kohtaavat osapuolet ovat keskenään tasa-arvoisia. Vapaaehtoissovittelijat ovat vertaisia, joiden tehtävänä on johdattaa fasilitoiden osapuolia kohti ratkaisua.

Se millä tavoin vapaaehtoisuus tulee yksilöiden omaksi voiman ja merkityksen lähteeksi tulisi Sorrin (2005: 139) mukaan huomioida vapaaehtoisten rekrytoinnissa ja koulutuksessa. Vapaaehtoisia tulisi auttaa selvittelemään tehtävän sisällön ja oman elämäkokemuksensa suhdetta. Vapaaehtoiset ovat useimmiten kiinnostuneita uusista elämyksistä ja kokemuksista, itsensä kehittämisestä ja yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Naisia innostaa miehiä enemmän sosiaalisuus, mahdollisuus oppia uutta ja halu auttaa. Nuorilla motiiveissa korostuvat parem-

man maailman tekeminen, kuten ympäristönsuojelu tai ihmisoikeudet, halu oppia uutta ja ystävien kannustus. Ikäihmisille tärkeämpää on uusien tuttavien saaminen, oman osaamisen hyödyntäminen, mahdollisuus kokea olevansa hyödyllinen ja mielekkään tekemisen saamisen vapaa-ajalle (Karreinen ym. 2010: 34-35).

Kaarina Mönkkönen (2005: 285) käyttää toiminnan, tekemisen ja rakenteen käsitteitä, joiden kautta hän hahmottaa toiminnan logiikkaa käytännön vapaaehtoistyön ja ammatillisen auttamistyön kannalta. Toiminnan sisältö vastaa hyvin paljon samoja asioita kuin Porkka (2009) ja Yeung (2005) ovat kuvanneet motivaatioina. Mönkkösen mukaan toiminta sisältää: sisäisen palon, tahtoa, toiset ihmiset, keskeneräisyyden ja jännitteen, toimijuuden, vaikuttamiskokemuksen ja mahdollisuuden tekemisen kautta.

Motivaatio voi vaihdella ajan ja elämäntilanteen myötä: joskus kaivataan enemmän samanhenkistä seuraa ja toisinaan uusia haasteita. On tärkeää pitää huoli motivaation säilymisestä rekrytoimisen jälkeen, alkuinnostuksen jälkeen tulee tarjota uusia haasteita (Karreinen ym. 2010:40). Henkilökohtainen motivaatio on vapaaehtoistyön toteutumisen ja jatkuvuuden ydinasia. Juuri vapaaehtoistoiminnan ydinpiirteet ja vahvuudet - vapaaehtoisuus, vapaamuotoisuus, joustavuus ja riippumattomuus - ovat samalla riski toiminnan jatkuvuudelle (Yeung 2005: 83).

Yksi tapa jaotella lukuisia erilaisia motiiveja on Yeungin timanttimalli (2005). Siinä eri motiiveja on ryhmitelty ulottuvuuksiksi, jotka limittyvät ja muodostavat kokonaisuuksia. Eri ihmisten syyt tulla mukaan toimintaan ovat erilaisia. Myös Harjun määritelmä aktiivista kansalaisesta sisällyttää hyvin Yeungin timanttimallin motiivit. Harju (2005: 68) määrittelee aktiivisen kansalaisuuden tarkoittavan neljää asiaa: ihmisen identiteettiä, osallistumista, kohtaamista ja välittämistä.

Saaminen - antaminen on ensimmäinen ulottuvuus Yeungin timanttimallissa. Vapaaehtoistyö tarjoaa itsensä toteuttamisen mahdollisuuksia. Henkilökohtaista hyvinvointia edistettiin Yeungin (2005a: 109-110) tutkimuksen mukaan vapaaehtoistoiminnassa ilon kokemusten, positiivisen mielialan saamisen, rohkeuden tunteen, mielenrauhan, lohdutuksen ja tuen antamisen kautta, samoin tyytyväisyyden sekä olon mukavuuden kautta. Lisäksi vapaaehtoiset olivat saaneet ikään kuin emotionaalisia palkintoja ja turvallisuudentunnetta vapaaehtoistoiminnassaan. Halu auttaa ilmeni vapaaehtoisten motivaatioissa odotuksena edistää toisten hyvinvointia ja olla heille hyödyllinen.

Saamiseen ja antamiseen liittyvät syyt ovat yleisimmät perusteet osallistua järjestötoimintaan. Saaminen voi olla vastuutehtäviä, mainetta, työkokemusta, vaikuttamista päätöksentekoon tai neuvottelutaitoja. Myös koulutus ja ohjaava palaute omasta toiminnasta

kannustavat kasvuhaluista kehittämään ja soveltamaan opittuja taitojaan jatkossa (Karreinen ym. 2010: 36).

Jatkuvuus - uuden oppiminen on Yeungin toisena ulottuvuutena timanttimallassa. Positiiviset kokemukset ja muistot aiemmasta vapaaehtoistoiminnasta rohkaisevat ihmisiä osallistumaan ja/tai sitoutumaan pidemmäksi aikaa. Vapaaehtoistoiminta tarjoaa monille vastapainoa suhteessa omaan elämäntilanteeseen ja -piiriin. Vapaaehtoistoiminnan koetaan tarjoavan mahdollisuuksia haasteiden kohtaamiseen ja uuden oppimiseen, väyliä uusien tietojen ja taitojen omaksumiseen, kuten myös henkilökohtaiseen muutokseen. (Yeung 2005a: 112-113.)

Halu muuttaa asioita elämässä vaihtelee eri elämäntilanteiden ja ihmisten välillä. Jatkuvuus - uuden etsintä -ulottuvuus kertoo vapaaehtoisten erilaisista motiiveista suhteessa turvallisuushakuisuuteen, haluun toimia tuttujen asioiden parissa ja suhtautumisesta uusiin haasteisiin. Jatkuvuutta hakevia ihmisiä voi motivoida mukaan korostamalla tuttuutta ja luomalla rutiineja. Toisille järjestö harrastus taas tarjoaa mahdollisuuden tehdä asioita vapaammin tai jotain aivan uutta. He kaipaavat uusia elämyksiä ja kokemuksia toteuttaakseen itseään (Karreinen ym. 2010: 37-38).

Läheisyys - etäisyys on kolmas ulottuvuus Yeungin timanttimallassa. Sosiaalisten kontaktien merkitys vapaaehtoisten motivaatiolle näkyy siinä, että vapaaehtoiset painottavat vapaaehtoistoiminnan joustavuutta ja sen tärkeyttä, että he voivat asettaa rajoja toiminnalle. Samoin strukturoimatonta ja epäbyrokraattista ilmapiiriä pidetään tärkeänä. Vapaaehtoistoiminta tarjoaa myös mahdollisuuden yhteistoimintaan ja auttamiseen, vaikka yksilö haluaisikin turvata tarkkaan etäisyytensä muihin ihmisiin. Olennainen osa vapaaehtoistoimintaa, on kokemus me-hengestä, yhteishengestä, sekä toisten vapaaehtoisten että palkattujen työntekijöiden kanssa. (Yeung 2005a: 114-115.)

Toiset ihmiset haluavat harrastaa yksin ja toiset ryhmässä. Läheisyys - etäisyys -ulottuvuus kertoo hakeeko aktiivi seuraa ympärilleen vai haluaako hän toimia yksin ja joustavasti. Joustavuuteen kuuluu mahdollisuus toimia silloin kuin itselle sopii. Ryhmähenki, toisten hyväksyntä ja kannustava ilmapiiri houkuttelevat ja pitävät vapaaehtoistyön sosiaalista puolta arvostavat ihmiset mukana. (Karreinen ym. 2010: 38-39.)

Pohdinta - toiminta on neljäs ulottuvuus Yeungin timanttimallassa. Vapaaehtoistoiminta koetaan osana henkilökohtaista henkistä tai hengellistä kasvua. Vapaaehtoisuus tarjoaa sitä haluaville paikan henkilökohtaisten asioiden, haasteiden tai kriisien läpikäymiseen ja -elämiseen. Yeungin mukaan ihmisen oma hyvinvointi ja itsensä hoitaminen on hyvin pitkälti sidoksissa toisten hyvinvointiin - ja toisinpäin. Vapaaehtoistoiminnan viehätys on myös sen toiminnallisuudessa. Vapaaehtoistoiminta voi tyydyttää toivetta täyttää vapaata ja joutilasta,

ehkäpä tyhjäksi koettua aikaa. Esimerkiksi eläkkeelle siirtyminen voi merkitä joutilaan ajan lisääntymistä. Vapaaehtoistoiminta mahdollistaa henkilökohtaisten arvojen toteuttamisen toiminnassa. (Yeung 2005a: 116-117.)

Toiminnassa voi pohtia omia arvojaan ja käydä arvokeskusteluja muiden kanssa. Toiminta tarjoaa mahdollisuuden toteuttaa käytännössä arvoja ja tehdä jotain konkreettista (Raninen ym. 2008: 9).

Vapaaehtoisuus voi suuntautua itsestä ulospäin, mutta myös kohti itseä ja sisäisempiä teemoja. Vapaaehtoisten sitoutumista voisi timanttimallin pohjalta kuvata sanoin: "Tämä on minun juttuni!" Tällaisen yksilöpainotuksen ohella Yeungin tutkimuksen tulokset osoittavat, että kiehtovalla tavalla juuri tietyt myöhäismodernin ajan piirteet, kuten epävarmuus ja haluttomuus pitkiin sitoumuksiin, voivat itse asiassa vahvistaa yksilöiden altruismia ja etsiytymistä kohti vapaaehtoistoiminnassa ilmenevää jatkuvuutta ja läheisyyttä. Timanttimallin metaulottuvuus (itseensä päin - itsestä poispäin) on juuri sitä pohdintaa mitä yksilöt moninaisissa myöhäismoderneissa elämäntilanteissaan joutuvat käymään ja saavat käydä. (Yeung 2005a: 122-123.)

Auttaminen ja vapaaehtoistyö kytkeytyvät ihmisen arvomaailmaan, siihen mihin hän uskoo ja mitä pitää oikeana. Vaikka myös aivan spontaania auttamista esiintyy paljon, vapaaehtoistyö perustuu yleensä siihen, että toisen ihmisen auttaminen koetaan sekä etuoikeudeksi että velvollisuudeksi. Markku Ojanen (2001) viittaa tekstissään siihen miten tutkimukset ovat osoittaneet, että (1) ihmiset omaehtoisesti kykenevät ratkomaan ongelmiaan ja (2) maallikkojen kyky auttaa erilaisista ongelmista kärsiviä ihmisiä on paljon odotettua parempi. Edelleen on voitu osoittaa, että (3) vapaaehtoinen auttaminen on ihmiselle aivan luontaista toimintaa ja että se edistää hänen hyvinvointiaan. (Ojanen 2001: 105.)

3.3 Vapaaehtoistyössä jaksaminen

Vapaaehtoistyöntekijöiden vastuu on kasvanut, vapaaehtoistyön määrä on lisääntynyt, toimintamuodot ovat monipuolistuneet, lainsäädäntö on muuttunut, riskitietoisuus ja odotukset vapaaehtoistyön laadulle ovat kasvaneet. Järjestöt ovat ottaneet enemmän vastuuta ja viranomaiset ovat delegoineet niille entistä enemmän vastuuta. Työturvallisuutta yhdistystoiminnassa seurataan tarkemmin ja myös yhteiskunnan riskit ovat kasvaneet. (Porkka & Myllymaa 2007: esipuhe.)

Vapaamuotoinen, yhdessä vietetty aika sitouttaa yhdistyksen toimintaan usein paremmin kuin mikään muu. Tilaisuus viettää aikaa ja juhlia yhdessä tehdyn työn saavutuksia kasvattaa kaikkien yhdistyksen jäsenten sitoutumista. Erilaiset viikko- ja kuukausikoosteet yhdistyksen

toiminnasta, tehdyistä kannanotoista ja vapaamuotoisemmista kuulumisista esimerkiksi jäsenistön sähköpostilistalla, tavoittavat ja pitävät mukana nekin jäsenet, jotka eivät juuri nyt osallistu aktiivisesti yhdistyksen toimintaan. (Karreinen ym. 2010: 54-56.)

Suvi-Tuuli Porkka painottaa, että vapaaehtoistyössä jaksaminen edellyttää, että tietää mitä tekee, miksi ja miten sen tekee, ja että osaa huolehtia itsestään. Taustayhteisö järjestää vapaaehtoistyöntekijöille tieto-taitoa kartuttavaa koulutusta ja työnohjausta, virkistystilaisuuksia ja mahdollisuuksia huolehtia omasta kunnostaan. Vaikka taustayhteisö pyrkii vaalimaan toimijoiden jaksamista, vastuu on viime kädessä jokaisella vapaaehtoisella itsellään. (Porkka 2009: 80.)

Vapaaehtoisella ei yleensä ole samanlaista ammattikoulutuksen ja -kokemuksen tuomaa varmuutta, rutiinia ja ammatti-identiteettiä tehtävien hoitoon kuin palkatulla työntekijällä. Siksi yhteisön sisällä järjestetty työnohjaus on erityisen tärkeää. Se voi olla yhtä hyvin nimellä päivystäjätapaamiset, purkupalaverit tai kokemustenvaihtoillat. Pääasia on se, että kokemuksia käydään läpi, toiminnan suunnasta ja kehittämisestä keskustellaan ja vapaaehtoistyöntekijöille annetaan riittävästi tukea ja palautetta (Raninen ym. 2008: 138). Työnohjauksen tehtävänä onkin kannustaa huolehtimaan omasta jaksamisestaan, vaikka se joskus merkitsisi toiminnan rajaamista. Vapaaehtoistyöstä saa ja pitääkin luopua siinä vaiheessa, kun toiminta ei enää tunnu itsestä mielekkäältä (Porkka 2009: 101).

Vapaaehtoistyön työnohjauksessa korostuu koulutuksellisuus ja se toimii osaltaan peruskoulutuksen tarkentajana ja täydentäjänä. Vapaaehtoiset tarvitsevat tukea, rohkaisua ja palautetta ja yhdistys on velvollinen huolehtimaan heistä toiminnan aikana. Säännölliset suunnittelu-, koulutus- ja purkutilaisuudet toimivat paitsi motivoivina ja sitouttavina, myös palkitsevina, sillä niissä voidaan jakaa onnistumisen kokemukset ja positiivinen palaute sekä luoda yhteishenkeä. Vapaaehtoisten yhteiset tapaamiset mahdollistavat sen, että toiminnassa säilyy muuntuvuus, joka motivoi kehittymisestä ja kehittämisestä kiinnostuneita vapaaehtoisia. (Porkka 2009: 89.)

Vapaaehtoistyö kuuluu rajoitetusti työturvallisuuslain soveltamisalaan. Soveltamisen edellytyksenä on, että vapaaehtoinen työskentelee työpaikalla työnantajansa kanssa tekemänsä sopimuksen (muun kuin työ- tai toimeksiantosopimuksen) perusteella ja tekee samaa tai samankaltaista työtä kuin työpaikan muut työntekijät. Vuoden 2003 alussa voimaan tulleessa työturvallisuuslaissa säädetään myös työn riskien arvioinnista. Riskien arviointi on tehtävä myös vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoistyön teettäjän tulee huolehtia työntekijöiden vakuutusturvasta ja varmistaa, että kaikki ymmärtävät toiminnan vaaratekijät. Perusteellisella riskien arvioinnilla voidaan lisätä vapaaehtoistyöntekijöiden turvallisuutta, jaksamista ja sitoutumista tehtävään. (Raninen ym. 2008: 139.)

Vapaaehtoistyöntekijä tai järjestöaktiivi voi melko vapaasti päättää, miten paljon sitoutuu ja osallistuu toimintaan. Osallistuessaan mielekkääseen ja palkitsevaan toimintaan hän joutuu kuitenkin helposti samaan tilanteeseen kuin työelämässä: miten huolehtia itsestään ja estää loppuun palaminen, miten oppia sanomaan ei. Vapaaehtoistoiminnassa, samanhenkisten ihmisten kanssa, se voi kuitenkin onnistua helpommin kuin työyhteisössä. Parhaimmillaan järjestön tai muun yhteisön toiminnassa opitut jaksamisen mallit ja menetelmät voivat auttaa jaksamaan myös työssä (Raninen ym. 2008: 91).

3.4 Vapaaehtoisten koulutuksesta

Vapaaehtoistyötä tehdään elämäkokemuksella ja intuitiivisesti, mutta tehtävään valmentava ja siinä tukeva koulutus on, paitsi tarpeen, myös vapaaehtoisten oikeus. Jatkuvasti lisääntyvien koulutuksen ja työnohjauksen on pelätty vääristävän vapaaehtoistyön perimmäistä ajatusta maallikkoauttamisesta. Koulutukset ovat kuitenkin lyhyitä, joten ne eivät voi eikä niiden ole tarkoituskaan antaa ammatillista pätevyyttä. Sekä koulutuksissa että työnohjauksessa kannustetaan arvostamaan sitä, että vapaaehtoistyössä toimitaan tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. (Porkka 2009: 89.)

Suvi-Tuuli Porkka on jaotellut erilaista oppimiskäsityksiä liittyen vapaaehtoisten oppimisprosesseihin. Humanistinen oppimiskäsitys korostaa Porkan mukaan inhimillisyyttä, henkistä potentiaalia ja emotiota. Oppimiseen liittyy motivaatio, vapaa tahto ja vastuu. Onnistunut oppimisprosessi tuottaa uutta tietoa ja uusia kokemuksia reflektoitaviksi. Kokemuksen yksilöllisyydestä huolimatta oppimisessa on keskeistä yksilön ja ympäristön välinen yhteistyö. Muutokset käsityksissä ja toiminnassa syntyvät yksilön persoonallisuuden ja ulkoisten tekijöiden välisenä vuorovaikutuksena. (Porkka 2009: 35-39.)

Konstruktivistinen oppimisnäkemys korostaa Porkan (2009: 35-39) mukaan aktiivisen kyselyn, itsenäisyyden ja yksilöllisyyden osuutta oppimisessa. Sen mukaan oppiminen on prosessi ja ihmisen oman toiminnan tulos. Sosiaalisella vuorovaikutuksella on keskeinen rooli oppimisessa ja oppiminen on kontekstisidonnaista, asiayhteyteen, sisältöön ja oppimistilanteeseen liittyvää. Konstruktivistisen käsityksen mukaan tietoa ei voida sellaisenaan välittää oppijalle, vaan oppija on aktiivinen toimija ja muodostaa itse omat tietorakenteensa. Ongelmanratkaisulla, ajattelulla, ymmärtämisellä ja kokeilemisellä on keskeinen merkitys oppimisessa. Tieto on dynaamista, ja oppiminen on aiemmin luodun tiedon muokkaamista, täydentämistä ja uudelleenrakentamista.

Aktiivinen oppiminen edellyttää, että toiminta koetaan mielekkääksi. Kun ohjattava haluaa omaehtoisesti oppia käyttämään taitojaan ja tietojaan ongelmansa ratkaisemiseen, hän on

valmis kantamaan vastuuta ja ponnistelemaan päästäkseen tulokseen. Kokonaisvaltainen oppiminen korostaa sekä ulkoisen että sisäisen toiminnan eri puolten (esimerkiksi havainnot, muisti, ajattelu, tunteet ja motivaatio) yhtä merkityksellistä osuutta oppimistoiminnassa. Myös kokemuksellinen oppiminen sisältää nämä toiminnan osat, mutta korostaa kokemusta oppimisen lähtökohtana ja opitun testaajana. Kokemuksellisen oppimisnäkömyksen ydinajatus on, että oppiminen etenee konkreettisia kokemuksia ja toimintaa reflektoiden kohti ilmiöiden ymmärtämistä ja parempia toimintamalleja. Kokemuksellisen oppimisen viitekehityksessä oppimisessa on kysymys yksilön itsensä luomien mielikuvien ja merkitysten ymmärtämisestä ja tulkitsemisesta. Se perustuu niin ikään ajatukselle, että oppiminen on jatkuva prosessi, joka perustuu kokemuksiin ja analyysiin. (Porkka 2009: 35-39.)

Kokemuksellisessa oppimisympäristössä ja -tavassa osallistujan omat (elämän)kokemukset nähdään keskeisenä oppimisresurssina. Osallistujan kokemuksilla ja elämyksillä on tärkeä rooli oppimisessa, ja kouluttajan tai ohjaajan tehtävänä on ohjata osallistujien keskustelu- tai tehtäväryhmän toimintaa. Olennaista on, että tietoa saadaan ja sitä "testataan" jatkuvasti osallistujien omien kokemusten kautta ja oppiminen perustuu omien kokemusten jakamiseen ja vuorovaikutukseen muiden osallistujien kanssa. Vapaaehtoistyössä tärkein väline on oma persoona ja omat yksilölliset elämäkokemukset; näin myös koulutuksen yksi keskeisimmistä tavoitteista on aktivoida ja vahvistaa kunkin persoonallisia voimavaroja ja resursseja. (Porkka 2009: 39.)

3.5 Vapaaehtoisten osallistaminen

Osallisuutta on tunne, että on tärkeä osa ryhmää, yhteisöä tai yhteiskuntaa. Osallisuus on myös sitä, että tulee nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään ja hyväksytyksi sellaisena kuin on. Se on tasa-arvoa, yhteisöllisyyttä, avointa vuorovaikutusta, toisesta välittämistä ja toisen auttamista. Vaikuttaminen on tärkeä osa osallisuutta. Ihmisen on voitava kokea, että hän vaikuttaa omalla panoksellaan siihen, miten ryhmässä toimitaan tai mihin suuntaan yhteisöä tai yhteiskuntaa kehitetään. Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Sillä tarkoitetaan kansalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen ja päätöksentekoon. (Porkka 2009: 63.)

Osallistuminen konkretisoi kansalaisuuden. Kun ihminen on mukana sosiaalisissa aktiviteeteissa tai yhteiskunnallisissa toiminnoissa, hän elää keskellä yhteiskuntatodellisuutta osallistuen ja vaikuttaen. Osallistuminen lähtee ihmisestä itsestään. Se on ennen muuta tahto- ja motivaatiokysymys. Osallistuminen luo osallisuutta: kokemisen, kuulumisen ja mukanaolon tunnetta. Ihminen haluaa sosiaalisena olentona kokea osallisuutta eli kuulumista, mukanaoloa ja vaikuttamista. Se on ihmisenä olemisen tunnuspiirteitä ja hyvän elämän perusedellytyksiä. Osallisuudessa on kysymys syvällisestä, viime kädessä identiteettiin

ulottuvasta kokemuksesta tai jäsenyyden tunteesta yhteisössä ja mahdollisuudesta olla rakentavasti mukana yhteisöllisissä prosesseissa. Osallisuus on ennen muuta tunne- ja kokemusperäinen asia. Vapaaehtoistoiminta on yksi hedelmällisimmistä tavoista tuottaa tällaista osallistumista ja osallisuutta. (Harju 2005: 68-69.)

Vapaaehtoistoiminta tarjoaa monelle tärkeän foorumin, jossa voi toimia jonkin asian eteen ja aitoa kokemusta osallisuudesta. Jokainen ihminen tarvitsee toiminnallisia haasteita, jotka ovat hänen itsensä määrittelemiä. Tahto on jotakin halun ylittävää, sillä siihen liittyvät tavoitteet henkilö on itsenäisesti harkiten asettanut. Tahto ei synny ilman sitä mahdollistavia rakenteita. Jotta tahtoa voitaisiin ylläpitää, tarvitaan sitä tukevia rakenteita. Ilman yhteisöä, yhteisiä tehtäviä ja paikkaa mihin lähteä, tahto usein hiipuu. (Mönkkönen 2005: 277-284.)

Vapaaehtoistyöntekijä tekee usein yhteistyötä eri alojen ammattihenkilöiden kanssa. Parhaimmillaan vapaaehtois- ja ammattityö täydentävät toisiaan ja toimivat vuorovaikutuksessa siten, että yhteistyö on vastavuoroista oppimista ja toisen työn tukemista. Vapaaehtoinen voi saada ammatilliselta neuvoja, ohjausta ja tukea. Ammattityöntekijä puolestaan voi saada vapaaehtoiselta uusia näkökulmia omaan työhönsä (Porkka 2009: 68). On käytävä jatkuvaa keskustelua vapaaehtoisten kanssa, eikä tehtäviä voi osoittaa vapaaehtoisille ylhäältäpäin. On oltava vapauksia, vaikutusmahdollisuuksia ja valinnanvaraa, jotta vapaaehtoistyöhön löytyy osallistujia (Porkka 2009: 81).

Vapaaehtoistoiminta ei ole myöskään hyväntahtoista ja harmitonta puuhastelua yksilöllisissä ja yhteisöllisissä konteksteissa, vaan osa ihmisen vapauden aluetta, jota etiikka elähdyttää. Vapaaehtoistoiminta on osa inhimillisten ja vastuuntuntoisten ihmisten elämää valtion rinnalla toimivassa kansalaisyhteiskunnassa. Se on oikeuksien ja vapauksien mahdollistama ilmentymä, jossa ihmisten eettisyys ja moraalisuus pääsevät esille ja oikeuksiinsa. Kansalaisuuden hienoin ja tavoiteltavin ilmentymä on aktiivinen kansalaisuus. Aktiivinen kansalaisuus voidaan ymmärtää ihmisen laajana kaikenlaisena osallistumisena, toimintana ja vaikuttamisena omassa yhteisössään tai laajemmin yhteiskunnassa. (Harju 2005: 66-67.)

4 Kehittämishankkeen tavoitteet

Kehittämishankkeen tavoitteena oli palvella ensisijaisesti Espoon sovittelutoimistoa, sen vapaaehtoissovittelijoita ja ammattihenkilöstä ja myöhemmin mahdollisesti Hyvän käytännön - kuvauksen kautta sovittelutoimintaa maanlaajuisesti. Vapaaehtoissovittelijat ovat tärkeitä toimijoita. Heistä tulee huolehtia ja heille tulee järjestää koulutusta. Kehittämishankkeen välittömät tavoitteet olivat vapaaehtoissovittelijoiden koulutustarpeiden selvittäminen ja täydennyskoulutus suunnitelman laatiminen Espoon sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille.

Pitkän ajan kehitystavoitteena oli rikossovittelun valtakunnallinen laadukkuus ja tasavertaisuus. Se, että sovittelupalvelua toteutetaan samoilla taidoilla ja menetelmillä maanlaajuisesti.

Rikosasoidensovittelun neuvottelukunta [Rikosasoidensovittelun neuvottelukunnan toimintasuunnitelma 2008-2009 (rikossovittelu.fi)] on ottanut yhdeksi painopisteeksi toimintasuunnitelmassaan sovittelijoiden koulutuksen pitkäjänteisen kehittämisen ja valtakunnallisen yhtenäistämisen. Kehittämishankkeen taustalla on tuo samainen tavoite, mitä kohti pyrin tuomalla oman täydennyskoulutus suunnitelmamme osaksi Hyvä käytäntö - kokonaisuutta.

Samanaikaisesti kehittämishankkeen kanssa osallistuin Rikossovittelun oppimisverkoston Hyvien käytäntöjen työryhmään, joka kokoaa "Vapaaehtoissovittelijoiden jatko- ja täydennyskoulutuksen" - Hyvää käytäntöä. Hyvien käytäntöjen kautta kokemusten ja tulosten toivotaan leviävän laajemmaltikin sovittelutoimistojen käyttöön, materiaalia voisivat käyttää myös muu sovittelutoimistot. Hyvien käytäntöjen oppimisverkosto pyrkii jakamaan malleja miten voi toimia ja mikä on jo hyväksi havaittu jollain alueella. Hyvät käytännöt eivät ole universaalisti tosia tai toimivia, vaan ne saavat paikallisissa olosuhteissa aina omia muotojaan (hyvakaytanto.fi). Osaamisen jakaminen tapahtuu avoimesti, syventää yhteistyötä toimialueiden välillä ja mahdollistaa laadukkaan sovittelupalvelun tarjoamisen.

Kehittämishankkeen tavoitteita on alla (kuvassa 1.) tarkennettu loogisen viitekehyksen matriisiin avulla. Matriisissa kuvataan, mitä aiotaan kehittää. Kehittämistoiminnan tarkoitus määritellään lähtemällä siitä ongelmasta, johon pyritään vaikuttamaan. Ongelman syistä voidaan johtaa kehittämisen tulokset ja ongelman vaikutuksista laajempi pidemmälle menevä tavoite. Loogisen viitekehyksen avulla eri tason tavoitteet ja toiminnot voidaan asettaa keskenään loogiseen järjestykseen ja yhteyteen. Looginen viitekehys on matriisi, joka jäsentää kehittämistoiminnan tavoitteita, indikaattoreita, todentamista ja edellytyksiä (Toikko & Rantanen 2009: 75).

	Hankkeen strategia	Mittarit	Seurantamenettelyt	Oletukset
Kehitystavoite	Rikossevittelyn valtakunnallinen laadukkuus. Hyvä käytäntö -kuvaus sovittelijoiden koulutuksesta.	Palvelua tuotetaan samoilla taidoilla ja menetelmillä maanlaajuisesti	Arviointitutkimus ja asiakastyytyväisyys kyselyt	n.2020 vakiintunut toimintamuoto ja laadullisesti yhtenäiset kriteerit maanlaajuisesti
Välitön tavoite	Täydennyskoulutus suunnitelma Espoon sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille. Vapaaehtoissovittelijoiden koulutustarpeiden selvittäminen.	Sovittelijoille kysely, jossa arvioidaan olleita koulutuksia ja kysytään toiveita.	Luodaan arviointilomake, jolla arvioidaan koulutuksia.	Mahdollisuus tiedon ja materiaalin jakamiseen yhteiset webropol -kyselyt, tahtotila.
Tuotokset	koulutus suunnitelma, arviointilomake.	Kyselylomake ja arviointilomake sovittelijoille.	Koulutusten arviointi jatkuvana menettelynä sekä koulutus suunnitelman arviointi määräajoin.	Kts. yllä
Toimenpiteet	Tiedonkeruu, tiedon lajittelu, tulosten yhteenveto, ajanjakson rajaaminen, alueen rajaaminen	Panokset: Työaikajärjestelyt.	Kustannukset: kehittämishanke toteutuu oman työn ohella.	Kts. yllä

Kuva 1. Mukaeltu Logical Framework Matrix / Suunnitelmamatriisi (liite B, Silfverberg 2004: 66)

Kehittämistoiminnan kohdalla ensisijaisena tavoitteena on tyypillisesti jonkin aineellisen tai aineettoman tuotteen kehittäminen tai esimerkiksi prosessin systematisointi ja tehostaminen. Kehittämistoiminta voi kohdistua myös vaikkapa organisaation rakenteisiin tai työyhteisön toimintaan. Tyypillisesti kehittämistoiminnassa pyritään jonkin konkreettisen asian muuttamiseen, mutta ei niinkään tiedon tuottamiseen tutkimuksen merkityksessä. Kehittämistoiminnan kohdalla olennaista on käyttökelpoisuus. (Toikko & Rantanen 2009a: 2.)

5 Kehittämishankkeessa toimintatutkimuksellinen lähtökohta

Kehittämishankkeessa on nähtävissä toimintatutkimuksellisia piirteitä, joiden tavoitteena oli parantaa sosiaalisia käytäntöjä. Toimintatutkimuksellista tiedontuotannon tapaa voidaan luonnehtia prosessimaiseksi. Toimintatutkimuksellista tutkimusprosessia ei useinkaan voida tarkoin ennalta suunnitella, vaan kehittämisprosessin aikaiset havainnot ohjaavat tutkimusprosessin etenemistä. Tavoitteena on käytännöllisen tiedon tuottaminen.

Toimintatutkimuksen kohde määrittyy eri tutkimushankkeissa eri tavalla.

Toimintatutkimuksessa voidaan tavoitella laajaa yhteiskunnallista muutosta, mutta voidaan tavoitella myös suppeammin yksittäisten toimijoiden henkilökohtaista oppimista (Toikko & Rantanen 2009: 30). Samalla kun tietoa levitetään Hyvien käytäntöjen oppimisverkoston kautta, sitä myös seurataan ja kehitetään. Hyvä käytäntö pysyy elävänä, kun siihen palataan ja sille annetaan uusia muotoja uusissa ympäristöissä.

Kehittämishankeeni voidaan nähdä yhtenä toimintatutkimuksen spiraalin renkaana, joka toteutetaan lineaarisen mallin mukaan. Toimintatutkimuksen spiraali muodostuu toisiaan seuraavista sykleistä, joita ovat kehittämisen eri vaiheet. Lopullisena tuloksena on rikossovitte-
lun valtakunnallinen laadukkuus ja tasavertaisuus. Sovittelupalvelua toteutetaan samoilla tai-
doilla ja menetelmillä maanlaajuisesti.

Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi, siksi se sopii tutkimukselliseksi otteeksi kehittämistehtävääni. Toimintatutkimus ymmärretään usein lähestymistavaksi, joka ei ole kiinnostunut ainoastaan siitä, miten asiat ovat, vaan ennen kaikkea siitä, miten niiden tulisi olla. Tietoa ja arvoja ei eroteta toisistaan, vaan ne liittyvät saumattomasti toisiinsa (Aaltola ja Syrjälä 1999: 21).

Toimintatutkimukseen liittyviä tieteenfilosofisia lähestymistapoja ovat pragmatismi, fenomenologia ja hermeneutiikka. Pragmatismissa ajatellaan, että tiedolle ja teorioille syntyy merkitys vasta, kun niitä soveltavat ympäristössään toimivat elävät olennot. Fenomenologia eli oppi ilmiöistä tutkii todellisuuden ilmenemistä ihmiselle hänen kokemusmaailmassaan. Hermeneutiikka painottaa inhimillistä ymmärrystä. Toimintatutkimuksen tärkein tavoite uusi-
en entistä parempien käytäntöjen saavuttamisesta liittyy luontevasti pragmatismiin totuuskä-
sitykseen, jossa totuus määrittyy tiedon toimivuuden ja käyttökelpoisuuden mukaan. Her-
meneuttiseen käsitykseen totuudesta liittyy ajatus siitä, että todellisuuden merkitykset avau-
tuvat vähitellen lisääntyvänä ymmärryksenä. Hermeneuttisessa tutkimuksessa yleisesti käytet-
ty analyysiväline on hermeneuttinen kehä, jonka avulla tutkija ikään kuin kiertää kehää tut-
kimusongelman ympärillä ja ymmärtää kierros kierrokselta yhä enemmän tutkimastaan asias-
ta. Hermeneuttinen kehä muistuttaa toimintatutkimuksen refleksiivistä spiraalia, jossa toi-

mintaa kehitetään ja parannetaan arvioimalla toimintaa yhä uudelleen. (Heikkinen 2006:16-38).

Toimintatutkimuksen tunnuspiirteitä ovat: demokraattisuus, osallistuminen ja vaikuttaminen toiminnassa sekä tieteen edistymiseen että sosiaaliseen muutokseen. Toimintatutkimuksessa on kyse ennen kaikkea tavasta lähestyä tutkimuskohdetta eikä niinkään määrätystä tutkimusmenetelmästä. Toimintatutkimus on osallistavaa ja käytäntöihin kohdistuvaa: osallistujat joutuvat pohtimaan käsityksiään, arvostuksiaan ja taitojaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Toimintatutkimus on perusluonteeltaan kriittistä ja siihen sisältyy emansipatorisia pyrkimyksiä, jotka koskevat yksilöiden ja yhteisöjen toimintaa ja päämääriä. Emansipatorinen tiedon intressi pyrkii selvittämään yhteiskunnallisen toiminnan lainalaisuuksia ja sen ideologisia riippuvuussuhteita. Lainalaisuuksia koskevan tiedon tarkoitus on käynnistää tietoinen refleksioprosessi, ja mahdollisesti osoittaa ko. lainalaisuus käyttökelvottomaksi. Emansipatorinen tiedon intressi ohjaa subjektin itsereflektiota ja pyrkii vapauttamaan subjektin riippuvuussuhteiden vallasta. (xip.fi/tutkija/0301.)

Heikkinen & Jyrkämä (1999: 33) kuvaavat toimintatutkimusprosessia kasvatuksellisenä, yksilöitä sosiaalisen ryhmän jäsenenä tarkastelevana. Prosessi on syklistä ongelmakeskeistä ja tilannesidonnaista tulevaisuuteen suuntautuvaa toimintaa, joka perustuu muutosinterventioon ja pitää tavoitteenaan toiminnankehittämistä. Toimintatutkimus muodostaa syklin tapaan etenevän prosessin, jossa toiminta, sen tutkimus ja arviointi ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. Toimintatutkimus perustuu ajatukseen, että kaikki tutkimuksen kannalta asianomaiset osallistuvat toimintaan ja sen kehittämiseen sekä muutoksen arviointiin. Toimintatutkimus on yhteisöllinen ja itsereflektiivinen tutkimustapa, jonka avulla sosiaalisen yhteisön jäsenet pyrkivät kehittämään yhteisönsä käytäntöjä järkiperäisemmiksi ja oikeudenmukaisemmiksi, pyrkien samalla ymmärtämään entistä paremmin näitä toimintatapoja ja tilanteita, joissa toimitaan.

Toimintatutkimuksellista tiedontuotannon tapaa voidaan luonnehtia prosessimaiseksi, tutkimusprosessia ei useinkaan voida tarkoin ennalta suunnitella, vaan kehittämisprosessin aikaiset havainnot ohjaavat tutkimusprosessin etenemistä. Tavoitteena on käytännöllisen tiedon tuottaminen. Toimintatutkimusta ei voida pitää yhtenäisenä tutkimusotteena, vaan sen eri suuntauksien eroavat hyvinkin ratkaisevasti toisistaan (Toikko & Rantanen 2009: 30).

Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikkaa voidaan lähestyä sekä kehittämistoiminnan että tutkimuksen suunnasta (Toikko & Rantanen 2009: 21). Puhutaan kehittävästä tutkimuksesta, jossa ajattelun logiikka kulkee tutkimuksellisesta kysymyksen asettelusta ja metodologisesta tarkastelusta kohti konkreettista kehittämistoimintaa. Tietoa tuotetaan käytännön

kehittämisen prosessin yhteydessä, mutta tiedeyhteisön intressin mukaisesti, jolloin pääpaino on sanalla tutkimus, mutta suunta on kehittämisessä.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedon tuotantoa. Tietoa tuotetaan aidossa käytännön toimintaympäristössä ja tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat tässä apuna, jolloin korostetaan kehittämistoiminnan tutkimuksellista luonnetta. Pääpaino on sanalla kehittämistoiminta, mutta siinä pyritään hyödyntämään tutkimuksellisia periaatteita. Konkreettinen kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot, joten tutkimusasetelmat ovat kehittämistoiminnalle alisteisessa asemassa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tiedontuotantoa, jossa kysymyksen asettelut nousevat käytännön toiminnasta ja rakenteista. (Toikko & Rantanen 2009: 29-31.)

Toimintatutkimuksen tuloksena pidetään reflektiivisesti etenevää prosessia, toiminnan ja tavoitteiden jatkuvaa pohdintaa ja kehittämistä. Kun tutkija tekee intervention tutkimuskohteeseen, hän ei tarkastele kohdettaan matkan päästä, vaan tulee mukaan toimintaan, tekee aloitteita ja osallistuu keskusteluun aktiivisena toimijana. Toimintatutkija on toimiva subjekti, joka tulkitsee sosiaalista tilannetta omasta näkökulmastaan, ei puolueeton tarkastelija, joka tarkkailee etäältä ihmisyhteisön toimintaa. Siksi hänen saavuttamansa tietokaan ei voi olla objektiivista sanan tavanomaisessa merkityksessä. Toimintatutkimus onkin useissa yhteyksissä määritelty arvosidonnaiseksi ja subjektiiviseksi lähestymistavaksi. (Heikkinen & Jyrämä 1999: 32-35.)

Toimintatutkimus antaa tilaa tarkasteltavasta käytännöstä nouseville ominaispiirteille ja niiden pohjalta tapahtuvalle ilmiöiden tarkastelulle ja käsitteellistämiseksi, ei niinkään etukäteen selvitetyn teorian testaukselle empiiristen kenttäkokemusten kautta. Aineistolähtöinen lähestymistapa on ominaista laadulliselle tutkimukselle ja sitä kautta tapahtuvaan tutkittavien ilmiöiden käsitteellistämiseen. Koska toimintatutkimuksen eräänä lähtökohtana on toimintakäytäntöjä koskevien ajattelutapojen ja olettamusten tiedostaminen, voi aineiston keruun ja vuorovaikutteisuuden korostamista pitää luontevana. Kun toimintatutkimuksessa painotetaan yhteisöllisen oppimisen merkitystä, lienee keskeistä, että tutkittavaa ilmiötä pyritään käsitteellistämään myös aineistoon ja kyseiseen yhteisöön liittyvien ominaispiirteiden ja käsitteiden valossa. Toimintatutkimuksessa korostuu yhteisöllisen ja samalla empiriakeskeisen käsitteistön tunnistaminen ja tiedostamisen merkitys. (Kiviniemi 1999: 71-72.)

Mikä tahansa ihmisen toimintaan kohdistuva tutkimus voidaan laajassa mielessä ymmärtää toimintatutkimukseksi, jos se käy vuoropuhelua kohdeyhteisönsä kanssa ja vaikuttaa sen toimintaan. Tutkimuksen lähestymistapojen rajat eivät ole siis selkeitä joko tai -asetelmia, vaan pikemminkin sekä että -asetelmia tai toisaalta toisaalta -asetelmia (Heikkinen & Jyrämä 1999: 55).

Toimintatutkimukseen liittyy käsitys toiminnan vähitellen ja usean vaiheen kautta tapahtuvasta prosessimaisesta kehittämisestä. Toimintatutkimus on luonteeltaan yhteisöllinen prosessi. Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu tutkittavan yhteisön toimintaan ja pyrkii ratkaisuun tietyn ongelman yhdessä yhteisön jäsenten kanssa. Lähestymistapa edellyttää yhteisöltä valmiutta muutoksiin ja itsensä kehittämiseen. Samalla se edellyttää panostusta oman toiminnan arvioivaan tarkasteluun. Kyse on itsearvioinnista ja toiminnan ymmärtämisestä myös eräänlaisena oppimistapahtumana. Työyhteisön on pyrittävä kehittämään omaa tietoisuuttaan uudistamisen kohteena olevasta ilmiöstä ja pyrittävä pohtimaan toimintansa perusteita. Toimintatutkimus voidaan nähdä tutkivan yhteisön yhteisenä oppimistapahtumana. (Kiviniemi 1999: 64.)

Toimintatutkimuksen reflektiivisen perusotteen myötä korostuu tutkimuksen eri elementtien, esimerkiksi tutkimustehtävän, teorianmuodostuksen, aineistonkeruun ja aineiston analyysin, prosessinomainen kehittyminen tutkimuksen edetessä. Nämä tutkimuksen elementit lomittuvat toisiinsa ja ne muotoutuvat vähitellen tutkimuksen kuluessa. Samalla mahdollistuu tutkimuksen itseään korjaava ja kumuloituva luonne. Toimintatutkimukseen tämänkaltaisen joustavuutta painottava metodinen ajattelu liittyy kiinteästi, sillä toimintatutkimuksessa voi katsoa olevan kyse tietyn hankkeen joustavasta ja vaiheittaisesta kehittämisestä, jossa jatkuvasti pyritään hyödyntämään kokemuksista ja eri aineistokeruuvaiheista saatava palaute meneillään olevan prosessin kehittämiseksi. Toimintatutkimuksen tulee kyetä joustamaan kentältä saavien viestin mukaisesti. (Kiviniemi 1999: 68.)

6 Kehittämishankkeen kuvaus

6.1 Kehittämishankkeen taustaa

Idea kehittämishankkeeseen syntyi, kun aloitin syksyllä 2010 opintoni Laureassa, samanaikaisesti kollegan kanssa. Olimme hänen kanssaan osallistuneet yhteisiin valtakunnallisiin ja alueellisiin koulutuksiin sekä vierailleet toistemme toimistoilla erilaisissa koulutuksissa. Alkuperäinen idea oli kollegan ja hän pyysi minut mukaan kehittämään ideaa. Kirjasimme alustavan ideapaperin, jonka esittelimme ideaseminaarissa. Kysyimme mielipidettä aiheesta myös THL:n kehittämispäälliköltä, joka vastaa rikossovittelun valtakunnallisesta kehittämisestä. Kehittämispäällikkö kutsui meidät osallistumaan rikossovittelun Hyvien käytäntöjen- työpajaan, missä myös kerroimme ideastamme. Hänen ajatuksensa oli myös lähteä kuvaamaan vapaaehtoissovittelijoiden koulutuksen Hyvää käytäntöä.

Tiemme kollegan kanssa kuitenkin erosivat, mutta olin itse edelleen erittäin kiinnostunut sovittelijoiden koulutuksesta, päädyin muokkaamaan ideaamme ja toteuttamaan hankkeen omassa toimistossamme Espoossa. Näin syntyi idea vapaaehtoissovittelijoiden täydennyskoulutussuunnitelmasta Espoon sovittelutoimistolle.

Hankkeen resurssit koostuivat oman työajan jakamisesta hankkeen ja muun arjen työn kesken. Nämä kulkivat käsi kädessä ja on vaikea erotella kuinka paljon aika kului hankkeen toteutukseen, koska hanke eli arjessa mukana. Kirjallisuuteen ja metodologiaan tutustuin omalla ajalla. Suunnitelman laatimiseen tarvittavat kyselyt tein työajalla, koska ne suoraan palvelivat sovittelutoimistolla tehtävää työtä. Tukea hankkeen toteuttamiseen sain omalta lähiesimieheltäni, työyhteisöltäni ja Hyvä käytäntö- työpajasta (nykyään Innopaja).

Aikatauluttaminen oli tärkeää, koska kehittämishanketta tehtiin oman työn ohessa, mutta aikataulussa pysyminen olikin jo toinen asia. Kehittämishanke jäi aina kakkoseksi, jos tuntui, että kalenteri täyttyi tai töitä muuten kasaantui. Keskustelimme tästä asiasta muun muassa Innopajassa ja työryhmän tiimipalaverissa, kaikkien mielestä on tärkeää aikatauluttaa kehittäminen osaksi arkea ja niistä aikatauluista tulisi myös pitää kiinni. Kehittämishanke on antanut ideoita muun muassa oman työn priorisointiin.

Kehittämishankeeni voidaan nähdä yhtenä toimintatutkimuksen spiraalin renkaana, joka toteutetaan lineaarisen mallin mukaan. Toimintatutkimuksen spiraali muodostuu toisiaan seuraavista sykleistä, joita ovat kehittämisen eri vaiheet. Lopullisena tuloksena on rikossovittelun valtakunnallinen laadukkuus ja tasavertaisuus. Sovittelupalvelua toteutetaan samoilla tavoilla ja menetelmillä maanlaajuisesti.

6.2 Kehittämishankkeen eteneminen

Saadakseni mahdollisimman laajan kuvan millaisia koulutuksia on ollut, pyysin Etelä-Suomen alueen sovittelutoimistoilta (yhdeksän toimistoa) heidän koulutuskootinsa aikajaksolta 1.6.2006 -31.12.2010. Pyytäessäni materiaalia Etelä-Suomen alueen toimistoilta, pelkäsini hukkuvani materiaalin paljouteen. Tämä pelko osoittautui turhaksi, koska materiaalia lähetettiin vain kahdelta alueelta. Saamaani materiaaliin sisältyi ainoastaan koulutuksen nimi ja tavoitteita, ei tarkkaa kuvausta koulutuksesta eikä sisällöstä.

Tavoitteen määrittely	Suunnittelu	Toteutus	Päättäminen ja arviointi
Kartoitetaan kehittämiskohde ja alue, rajataan aikajakso. määritellään ketä hanke palvelee	aikataulutus: syksy/2010 työsuunnitelma kevät 2011 tiedonkeruu kesä/syksy 2011 tiedonanalysointi talvi 2011/2012 dokumentointi	Tiedon kerääminen, pyydetään kaikki koulutusmateriaali toimistoilta (Etelä-Suomen alue) aikajaksolta 1.6.2006 - 31.12.2010. Näiden pohjalta muokataan kysely sovittelijoille, jonka vastausten kautta saadaan tietoa: Onko koulutus toiveisiin vastattu? Mitä koulutusta kaivattaisiin?	Analysoinnin ja kerätyn materiaalin pohjalta tehdään koulutussuunnitelma, missä arvioidaan millainen koulutus vastaa tarpeita. Kirjallisuuden kautta pyrin ymmärtämään vapaaehtoisten osallistumisen motiiveja ja sitoutumista ja tuodaan niiden tarkeys esiin.

Kuva 2. Kehittämishankkeen eteneminen

Tutustuin sekä keräämääni materiaaliin että oman toimistoni vastaavaan materiaaliin. Koulutukset olivat hyvinkin saman tyyppisiä ja paljon oli alueen yhteistä koulutusta. Voidaankin miettiä ovatko tarpeet kaikilla alueilla (Etelä-Suomessa) olleet samat vai onko toteutettu koulutussuunnitelmaa (Riita- ja rikosasioiden vapaaehtoissovittelijoiden koulutus). Saamaani materiaaliin tutustuttuani, kokosin teemoittain etenevän kyselyn vapaaehtoissovittelijoillemme, joilla pyrin kartoittamaan millaisiin koulutuksiin he olivat osallistuneet ja mihin haluaisivat osallistua. Teemoiksi muodostuivat sovittelija taidot, sovittelun erityispiirteet (sisältäen lähisuhdeväkivallan sovittelun), sovittelun lakipulmat sekä yhteistyötahot. Lisäksi pyysin kyselyssäni heiltä omia ehdotuksia koulutusten suhteen. Näiden teemojen sisälle ja osittain ristikkäin ja päällekkäin oli järjestetty koulutuksia. Teemat nivoutuvat yhteen mm. lainsäädännön ja erityisryhmien (lapset ja nuoret, päihdeongelmaiset, monikulttuurisuus, aggressiivinen asiakas) kautta.

Kyselyn toteutin kahtena eri versiona. Kaikista näistä materiaaleista sekä työyhteisössä käydyistä keskusteluista (vuoden 2011 aikana käytiin ns. määräaikaikeskustelut sovittelijoiden kanssa, joissa keskusteltiin mm. koulutuksista ja sovittelijan tarpeista ja toiveista) olen konnut täydennyskoulutussuunnitelman vapaaehtoissovittelijoillemme. Kevään 2011 ajan tutustuin vapaaehtoistyötä koskevaan kirjallisuuteen ja olen sieltä nostanut tärkeiksi kokemiani asioita täydennyskoulutussuunnitelmaan sekä laajemmin avannut niitä opinnäytetyön teoriaosuudessa.

Täydennyskoulutussuunnitelman työstäminen jäi loppusyksyyn 2011 ja motivaatiopulan vuoksi melkein tekemättä. Koulutussuunnitelman oli tarkoitus olla valmiina vuoden 2011 lopussa, jolloin sitä päästäisiin toteuttamaan heti vuoden 2012 alusta. Aikataulut venyivät ja kevään 2012 suunnitelma valmistuikin ajallaan, mutta lopun 1½ vuoden osuuden työstäminen tuntui turhalta ja fiktiolta. Syksyn aikana saimme tiedon, ettei toimeksiantosopimusta Kalliolan settlementin kanssa jatketa ja toimeksiantosopimuksemme päättyy 31.5.12. Espoon sovittelutoimiston alue tullaan yhdistämään Läntisen Uudenmaan sovittelutoimiston alueeseen (toimialueet 3 ja 5). Aiheesta oli käyty keskustelua ja kokouksia jo keväällä ja kesällä, mutta tuolloin en vielä uskonut, että sopimusta ei jatkettaisi, koska kaikki palaute, jota toimistomme oli Aluehallintoviranomaisen puolelta saanut, oli positiivista. Olimme neljän vuoden aikana luoneet toimivat prosessit ja hyvät suhteet yhteistyötahoihin.

Ajatus täydennyskoulutussuunnitelmasta toiminnalle, missä ei itse tule olemaan mukana, tuntui turhalta. THL:n kehittämispäällikön kannustus sovittelijoiden koulutuksen Hyvän käytännön- työstämiseksi sai kuitenkin jatkamaan suunnitelman tekemistä. Olinhan jo vuoden ajan osallistunut Hyvä käytäntö- työpajoihin ja sen kirjaamisessa käytettävän REA- työkalun käyttöopastuksiin. Tosin olin jo vuoden ollut yksin ko. Hyvän käytännön- ryhmässä ja asia ei sielläkään ollut edennyt. Viimein lokakuussa 2011 saimme koottua ryhmän Hyvän käytännön- kuvaamiseksi, josta saamallani uudella innolla aloin taas työstämään myös omaa suunnitelmaani Espoon toimistolle.

Täydennyskoulutussuunnitelma jäi lopulta luonnosasteelle, jonka kuitenkin toimitin eteenpäin uudelle palveluntuottajalle sekä sovittelijoille. Lisäksi lähetin heille webropol- kyselystä koostamani yhteenvedon, missä oli muun muassa nähtävissä miten usein sovittelijat toivoivat koulutuksia ja minkä tyyppisiä koulutuksia toivottiin. Kaikki avoimet vastaukset eli toivomukset koulutuksista yms. kokosin yhdeksi listaksi yhteenvedossa. Toiveena on, että näistä keräämistäni tiedoista olisi hyötyä myös uuden toimijan koulutusten suunnittelussa.

Suunnitelma luonnoksen sisällössä kerrotaan myös lyhyesti vapaaehtoistyön erityisyydestä, asia, joka mielestäni tulee myös vapaaehtoissovittelijoiden koulutuksessa ja kohtelussa huo-

mioida. Toivon, että tämä herättää sovittelijoita pohtimaan omaa rooliaan vapaaehtoistyöntekijänä ja käymään edelleen aktiivista keskustelua uudenkin palveluntuottajan kanssa.

6.3 Sovittelijoiden kysely

6.3.1 Aineiston hankinta

Laadullisen, tulkinnallisen tutkimuksen ideana on kuvailla jotakin ilmiötä seikkaperäisesti, antaa ilmiön sisällöille tulkintoja ja saada jokin asia ymmärrettäväksi sekä löytää ilmiöön sisältyviä merkityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa tuloksiin vaikuttaa tutkijan mielenkiinto asiaan. Laadullista tulkinnallista tutkimusta leimaakin se, että tutkija yleensä valitsee lähestymistapansa omasta historiastaan ja käytännön kokemuksista. Kehittämishankkeen viitekehys, vapaaehtoistyö, näkyy myös kyselyjen tulkinnoissani. Katson sovittelijan työtä vapaaehtoistoiminnan silmälasien läpi, kun joku toinen voisi valita aivan toisenlaisen näkökulman.

Kyselyn toteutin kahtena eri versiona. Ensimmäisen kyselyn järjestin sovittelijoiden kuukausipalaverissa (24.5.11), jolloin he saivat vapaasti kirjoittaa ehdotuksiaan, risuja ja ruusuja post-it-lapulle, jotka he laittoivat teeman mukaiselle fläpille. Toinen oli webropol-kysely, minkä lähetin kaikille sovittelijoillemme sähköpostilla (16.6.11 vastausaika 8.7.11 asti), jolloin vastausaika oli kolme viikkoa.

Useampi webropol-kysymys oli Likertin asteikon muodossa, koska tällöin vastaajat joutuvat miettimään vastaustaan tarkemmin kuin pelkästään kyllä tai ei -vastausvaihtoehdot sisältävissä kysymyksissä. Tutkimuksen ongelmana on se, että tutkija joutuu määrittämään etukäteen vastausvaihtoehdot, mikä saattaa jättää vastaajien todellisen äänen pimentoon. Yritin kuitenkin saada kyselylomakkeeseen mahdollisimman monipuoliset vastausvaihtoehdot. Kysely muodostui taustatietokysymyksistä sekä varsinaisista tutkimuskysymyksistä. Webropol-kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä, koska halusin myös laadullisia ja kuvailevia vastauksia. Yhteensä kysymyksiä oli 18 kappaletta. Kysely on kokonaisuudessaan liitteenä (liite 1).

Kysely lähetettiin kaikille 58 aktiiviselle sovittelijalle ja vastauksia sain 36(62%). Vastauksista oli nähtävissä, että osittain vastaajat olivat samoja molemmilla kyselykerroilla, mikä oli odotettavissa, koska aktiivisimmat vapaaehtoiset osallistuvat myös useimmiten kuukausipalaveriin.

Vastaukset luokittelin ja analysoin heinäkuussa. Likert-asteikon kysymyksissä laskettiin keskiarvo ja keskihajonta yleiskuvan antamiseksi. Vastaajat vastasivat pääasiassa aina kaikkiin kysymyksiin, joten kysymyslomake on ollut ilmeisen selkeä täyttää. Jossain palautteessa kuitenkin kritisoitiin, että lomakepohjassa tietyissä kysymyksissä vastausvaihtoehdot

olivat epäselviä. Tällaiset epäselvyydet olisi voinut estää huolellisemmalla kieliasun muotoilulla.

Avoimet vastaukset luin läpi useaan otteeseen ja jaottelin ne teeman mukaan. Vastauksia jaotelllessani huomasin, että monet avoimet vastaukset sopivat useaan teeman alle, jolloin sama vastaus sijoitettiin useaan ryhmään. Näin hahmottui koulutussuunnitelman sisältöalueet ja sisältöihin liittyvät teemat. Avoimet vastaukset olivat melko yhteneväisiä ja samansuuntaisia kuin lomakekyselyn vastaukset. Pohdittavaksi jääkin, ovatko lomakekysymykset vaikuttaneet avoimiin vastauksiin.

6.3.2 Kyselyn tuloksista

Vapaaehtoissovittelijoille tekemässäni kyselyssä halusin selvittää millaisiin koulutuksiin he olivat osallistuneet ja mihin haluaisivat osallistua. Sain sovittelijoilta palautetta kyselystä, että asioita oli kysytty epäselvästi ja kysymyksiin oli ollut vaikea vastata. Sovittelijat eivät aina myöskään muistaneet mihin kaikkiin koulutuksiin he olivat osallistuneet. Onkin tärkeää, että sovittelutoimistossa pidetään kirjaa osallistumisista, jolloin voidaan seurata, että kaikilla sovittelijoilla on asianmukaiset, ajantasaiset, tiedot ja taidot.

Osallistumisprosentit koulutuksiin vastasivat omaa kirjanpitoamme koulutuksiin osallistuneista. Lähes kaikki olivat osallistuneet sopimuskoulutuksiin, reilusti yli puolet vastanneista oli osallistunut sekä poliisin että syyttäjän pitämiin luentoihin. Myös restoratiivista oikeutta koskeviin koulutuksiin oli osallistunut yli puolet vastanneista.

Kysely vahvisti huomioitamme, että mieluiten sovittelijat osallistuvat kk-palaveri tyyppisiin koulutuksellisiin tapaamisiin vaikka erot vastausten kesken eivät olleet suuria. Suuri joukko olisi kuitenkin valmis kerran vuodessa tapahtuvaan la/su koulukseen johon sisältyisi virkistystapahtuma. Asteikko kysymykset myös tukivat vahvasti avointen vastausten maailmaa, jossa toivottiin niin sovittelijataitojen koulusta kuin teoreettista osaamista.

Kuvaavimmat vastaukset sain avoimista kysymyksistä, joissa sekä kiiteltiin sovittelutoimiston järjestämiä koulutuksia että annettiin kritiikkiä ja kehittämisohjeita. Kritiikki ja kehittämisohjeet on huomioitu koulutus suunnitelmassa ja niistä on keskusteltu sovittelijoiden kanssa määräaikaeskusteluissa. Sovittelijoiden vastauksissa ilmeni myös, että sovittelijat harkitsevat tarkkaan mihin vapaa-aikaansa käyttävät. Strukturoitu ja hyvin järjestetty koulutus koettiin tärkeänä.

”Mielestäni koulutusta on saanut hyvin monipuolisesti. Se on kuitenkin tärkeä osa valmiutta toimia tehtävässä. Sovittelijana ei ole koskaan valmis, joten mielelläni osallistun jatkossakin lähes kaikkeen mahdolliseen.” sovittelija 1.

"Valmistellut kk-kokoukset, joissa tietty teema ja alustajat, on hyvä - tapausten tuuletuskeskustelua voisi olla enemmän. Menettelynä voisi olla esim. että pyydetään pari ihmistä valmistelevaan esitys omasta jutusta, joiden pohjalta keskustellaan." sovittelija 2.

Koulutusten keskittyminen korvauksiin, sopimusasioihin ja lakiin sekä teorioihin sai voimakasta kritiikkiä. Tämä on tärkeä huomio. Tasapainon löytäminen koulutuksissa on tärkeää, jottei niitä koeta pelkästään teoria painotteisiksi ja harjoituksille jää tilaa.

"Saamani sovittelija koulutus oli täysin teoria painotteinen ja itse harjoituksille ja demoille ei ollut oikeastaan lainkaan tilaa ja aikaa. Pettymys." sovittelija 3.

"Voisikohan sovittelijoilla olla oma keskusteluryhmä netissä? Facebook on liian hatara tietosuojan vuoksi, mutta oma intra-/extranetti saattaisi toimia tiedotus- ja keskustelukanavana. Samalla hoituisi pieni osa koulutuksestakin vertaisohjauksen muodossa." sovittelija 4.

Kuitenkin teorian osuutta myös arvostettiin ja toivottiin. Tietoa korvausasioista ja kohtuullisuudesta sekä miten nämä asiat kohtaavat sopimusasioissa olivat toistuvina toiveina. Tietoa monikulttuurisuudesta, mielenterveys- ja päihdeongelmista toivottiin myös. Tieto helpottaa asiakkaiden kohtaamista ja ymmärtämistä. Toisaalta sovittelu tulee keskeyttää, jos osapuoli ei kykene ymmärtämään sopimaansa, jolloin voi olla hyvä tunnistaa muun muassa mielenterveyden ongelmia.

"Lisää menetelmä- ja lakikoulutusta, asiantuntijavieraita" sovittelija 6.

"Kaipaen faktatietoa esim. pykälät haltuun ja vahingonkorvausasioista. Vuorovaikutuksesta hankalissa tilanteissa (esim. mielenterveysongelmaiset) tule koskaan liikaa tietoa." sovittelija 7.

Sovittelutoimiston järjestämät koulutukset koettiin kuitenkin pääsääntöisesti hyviksi. Koulutukset olivat monipuolisia ja niiden sisältöä oli mietitty. Useimmat sovittelijat osallistuisivat mielellään juuri kuukausipalaverien tyypiseen koulutukseen.

"Mielestäni Espoon sovittelutoimisto tukee ja ohjaa sovittelijoita hyvin. Ohjeita neuvoja ja apua saa tarvittaessa. Koulutusta on aika mukavasti tarjolla. Oma ajankäyttö ei mole aina antanut aikaa osallistumisille. On aika paljon omasta aktiivisuudesta kiinni tiedon ja avun saannissa." sovittelija 8.

"On ollut etu että koulutusilloissa on ollut selkeä struktuuri. Teema. Mieluummin lyhyitä ja ytimekkäitä koulutuksia. Vapaa ehtoisilla ovat illat hyvin arvokkaita. Se vuoksi moni pohtii varmasti onko eduksi, hyödyksi osallistuminen." sovittelija 9.

Vastauksista näkyi myös selkeä huoli siitä, että sovittelun fokus katoaa. Ihmisten välisen konfliktin ratkaisemisessa avustamisen sijaan ollaankin yllättäen maallikkolakimiehiä. Sovittelijan tehtävänä on vertaisena ja maallikkona auttaa osapuolia yhdessä keskustelemalla löytämään itse ratkaisu omaan asiaansa. Alla olevassa sovittelijan palautteessa kuvataan pelottavan tarkasti sovittelun ääri-ilmiötä, joka valitettavasti on myös totta. Vaikka ammattihenkilöt ohjauksessaan pyrkivät tuomaan selkeästi sovittelun konfliktin ratkaisun ensisijalle, on asiakkaan ajatus usein vain korvausvaatimuksessa.

"Valitettavasti sovittelukoulutus on nykyään fokusoitu niin, että sovittelijoista tulee ikään kuin apu asianajajia. Tämä ei ole ollut sovittelun tarkoitus alunperin. Sovittelukoulutuksen tulisi ehdottomasti lähteä liikkeelle riittävän pitkstä kohtaamisen harjoittelusta niin, että itse sovittelutilanteessa toteutuu restoratiiviset periaatteet. Nyt näyttää siltä, että sovittelukoulutuksella pyritään lähinnä turvaamaan sovittelijan oikeusturva. Alun alken tavoite oli se, että maallikot auttavat osapuolia (maallikoita) ratkaisemaan itse riitansa ilman vetoamista lakiin tai muihin oikeuksiin. Tämän pitäisi olla selvää ja tehdä selväksi jo sovitteluun ohjaamisessa. Mikäli osapuolet luulevat tulevansa sovitteluun hakemaan oikeutta asialleen tai omalle näkökannalleen, on sovitteluun ohjaus mennyt pieleen. Sovittelija on fasilitaattori eikä voi asettua kummankaan puolelle missään tilanteessa. Osapuolille on tärkeää tehdä selväksi sovittelun luonne ja tämän jälkeen kysyä halukkuutta sovitteluun eli keskusteluun, jossa mahdollisesti syntyy yhteinen näkemys asian sopimisesta. Mikäli osapuoli ensikontaktissa vaatii jatkuvasti oikeutta itselleen, toisen osapuolen tuomitsemista tai ilmoittaa vaativansa vain rahallista korvausta asiassa, tulee sovittelun luonnetta selventää niin kauan, että osapuoli ymmärtää tulevansa keskusteluun eikä tilanteeseen, jossa sovittelija varmistaa halutun "oikeuden" toteutumisen. Sovittelu on kohtaamista ja keskustelua, josta syntyy mahdollisesti sopu. Nyt sovittelukoulutus keskittyy sopimuksen tekoon, lakipykäliin ym. mitkä seikat ovat enemmänkin tekniikkaa. Siksi kohtaamisen ja keskustelun harjoittelu demotapausten avulla on saatava keskiöön. Alkaen ensimmäisen puhelinsoiton harjoittelusta!" sovittelija 10.

Sovittelu koulutuksen fokuksen täsmentäminen ja sovittelijan maallikkouden korostaminen on tärkeää ottaa huomioon koulutuksia suunniteltaessa. Sovittelijat eivät ole tuomareita eivätkä asianajajien avustajia, vaikka heille tulee antaa tietoa myös rikosoikeuden ja muiden lakien merkityksestä sovittelussa. Restoratiivisuuden painottaminen kaikessa koulutuksessa tulee olla näkyvää ja kuultaa läpi myös asiantuntijaluennoilla. Sovittelun ammattihenkilöstön läsnäolo ja aiheen yhdistäminen sovitteluun ja vapaaehtoissovittelijan roolin esiintuominen on tärkeä tehtävä sovittelutoimiston ammattihenkilökunnalle. Yllä olevissa vastauksissa erilaiset näkemykset tulevat hyvin esiin. Määräaikaiskeskusteluissa nousi esiin myös, että vaikka koulu-

tuksia oli jostain tietystä aiheesta järjestetty, niihin ei kaikilla ollut mahdollisuutta osallistua, siksi aina myös toivottiin uudelleen vastaavanlaisia koulutuksia.

Koulutukset tulee valmistella hyvin, suunnitella tiiviiksi sekä yhdistää aika ajoin virkistystoimintaan. Toiminnassa mukana olevat aktiivit on tärkeää ottaa mukaan suunnitteluun ja vapaaehtoisilta tullessiin ehdotuksiin tulee suhtautua myönteisesti. Vapaaehtoisen motivaatio kasvaa hänen nähdessään, kuinka juuri hänen työpanoksensa hyödyttää kokonaisuutta ja kuinka yhdessä tekemällä voidaan tehdä suuria.

Kyselyn perusteella vapaaehtoiset haluavat osallistua koulutuksiin, mitkä sisältävät heidän mielenkiinnon kohteitaan ja tukevat heidän motiivejaan toimia sovittelijana. Kyselyssä annettiin sovittelijoiden itse kertoa millaista koulutusta he toivovat.

"Käytännön harjoituksia. Keskustelua sovittelukokemuksista. Monikulttuurisuus - tapatietoutta, Voisiko esim. somali tai venäläinen tulla keskustelemaan kanssamme (mikä on heille kunniallista, mikä merkitsee kasvojen menetystä, mitä merkitsee anteeksipyyntö, mistä ovat ylpeitä, mitä häpeävät jne.) sovittelija 11.

"Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen, luottamuksen voittaminen." sovittelija 12.

Kaikkea sovittelua yhdistää periaate, jonka mukaan ongelmaa, ristiriitaa tai konfliktia ei saa riistää sen osallisilta. Ratkaisun aikaansaamiseksi tarvitaan kaikkien näkökulmien esiintuomista ja käsittelyä. Sovittelu on oppimista ja uuden ymmärryksen rakentamista. Sovittelun keskeiset teemat ovat restoratiivisuus ja fasilitatiivisuus. Restoratiivisuudella tarkoitetaan sovittelussa yksilön oikeutta osallistua oman konfliktinsa ratkaisuun tavalla, joka antaa uusia voimavaroja kohdata vastaavia ongelmia. Sovittelijan tehtävänä ei ole ratkaista konfliktia osallisten puolesta, vaan hän ohjaa, tukee ja auttaa eli fasilitoi ratkaisun löytämistä. Tällaista keskustelun ohjaamista ja kuuntelemista on tärkeä harjoitella koulutuksissa. Lukemalla ja luentoa kuuntelemalla saa tietoa teoriasta, mutta teorian vieminen käytäntöön vaatii harjoittelua.

"Syventymistä restoratiivisen oikeuden ja sovittelun maailmaan. Käytännön harjoituksia restoratiivisesta sovittelusta, jossa aito kohtaaminen ja vuorovaikutus sopimus orientoituneesta sovittelusta poiketen korostuu." sovittelija 13.

"Vuorovaikutustaitoja ei voi koskaan opiskella liikaa." sovittelija 14.

Tärkeä osa oppimisprosessia on myös sovitteluistunnon jälkeen käyty palautekeskustelu (reflektointi- läpikäyminen) sovittelija parin kanssa. Erinomaista on, jos myös sovittelun ammatihenkilöstö pystyy myös siihen osallistumaan. Vapaaehtoissovittelijoita tulee kannustaa ja opastaa oman toiminnan reflektointiin osana oppimisprosessia.

Sovitteluun tulevan asiakkaan on voitava luottaa oikeudenmukaiseen asiansa käsittelyyn. Tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että vuorovaikutusosaamisen lisäksi tulee vapaaehtoissovittelijan pystyä informoimaan asian etenemistä sovittelun jälkeen. Sovittelusopimuksen sisällön on oltava ymmärrettävää ja mm. korvaukset on eriteltävä selkeästi, jottei väärin ymmärryksen vaara ole ulkopuolisenkaan (mm. syyttäjä, vakuutusyhtiö) sitä lukiessa. Nämä asiat eivät aina kohtaa vapaaehtoisen oman motivaatioin ja tarpeen osalta, mutta on tärkeää saada sovittelija ja ymmärtämään, että myös ne ovat osa sovittelijan identiteettiä/taitoja.

Toisaalta sovittelijan maallikkous antaa hänelle oikeuden myös olla ottamatta kantaa kaikkien lainsäädäntöön ja oikeudellisiin kysymyksiin. Mikäli sovittelija ei kykene vastaamaan hänelle esitettyihin kysymyksiin, on hänen pystyttävä ohjaamaan asiakas oikeaan osoitteeseen tarvittavan tiedon saamiseksi. Sovittelun ammattihenkilöstöllä on tärkeä rooli asiakkaan informoisessa ennen sovittelua, jotta mahdolliset kysymykset tulisivat ja vastatuiksi ennen sovittelua. Mikäli epäselvyyksiä kuitenkin sovittelun kuluessa ilmenee, tulee asiakkaalle antaa mahdollisuus tiedon hankintaan ja sovittelua jatketaan vasta kun kaikki tarpeellinen informaatio on saatu.

Kyselyjen pohjalta tehdyn täydennyskoulutussuunnitelman oli tarkoitus antaa raamit Espoon vapaaehtoissovittelijoiden koulutuksille. Pitkäjänteinen suunnittelu takaa, että eri osa-alueet tulevat huomioitua koulutusta järjestettäessä. Suunnitelmaa tulisi täydentää päivämäärien sekä kouluttajien osalta puolivuositain. Erityisesti huomioitavia asioita ovat lakimuutokset ja lomakeuudistukset, jotka vaativat kouluttamista. Myös Hyvä Käytäntö- kokonaisuudet ja niiden vaikutukset alueellisina ja valtakunnallisina koulutuksina huomioidaan.

6.3.3 Koulutussuunnitelman sisältö ja tavoitteet

Täydennyskoulutussuunnitelman oli tarkoitus antaa väljätköt raamit Espoon vapaaehtoissovittelijoiden täydennyskoulutuksille. Suunnitelma on tarkoituksella toteutettu kohtuullisen karkealla tasolla, jotta sitä on mahdollista muokata ajankohtaisten tarpeiden mukaan. Se on tarkoitettu sovittelun henkilöstölle ohjeeksi ja sovittelijoille tiedoksi. Suunnitelmaa tarkennetaan päivämäärien sekä kouluttajien osalta puolivuositain. Pitkäjänteinen suunnittelu takaa, että eri osa-alueet tulevat huomioitua koulutusta järjestettäessä. Puolivuositain tarkastellaan myös koulutuksista tullutta palautetta ja pohditaan sovittelun kentän ajankohtaista keskustelua sekä tarvittaessa täydennetään suunnitelmaa.

Koulutussuunnitelman tavoitteet ovat:

1. Vahvistaa sovittelijan valmiutta tunnistaa ja ymmärtää osapuolten tilanteita ja inhimillisiä luonteenpiirteitä, mm. vuorovaikutusosaamisen vahvistaminen ja kriisissä ole-

van ihmisen tunnistaminen. Pyritään vastavuoroisen ymmärryksen muodostamiseen ja erilaisten näkökulmien esille tuomiseen, fasilitaattorina toimiminen.

2. Sovitteluun tulevan asiakkaan on voitava luottaa oikeudenmukaiseen asiansa käsittelyyn. Tähän liittyen mm. sovittelusopimuksen sisällön on oltava ymmärrettävää ja mm. korvaukset on eriteltävä selkeästi, jottei väärin ymmärryksen vaara ole ulkopuolisenkaan (mm. syyttaja, vakuutusyhtiö) sitä lukiessa. Sovittelijalla on oltava riittävä tietämys mm. vahingonkorvauksiin liittyvästä lainsäädännöstä, oikeusprosessista ja sopimusasiakirjan täytäntöönpanosta.
3. Kaikki sovittelijat osallistuvat, ainakin kahteen koulutukseen/koulutukselliseen kk-palaveriin vuodessa. Koulutusten tulisi tukea osallistujien henkilökohtaista kehittymistä sekä uusien ja jo olemassa olevien taitojen harjaannuttamista sekä luoda vuorovaikutuksellisin menetelmin turvallinen ympäristö oppia ja kehittää itseään. Koulutusten monipuolisuus takaa laajan osallistumisprosentin sovittelijoiden keskuudessa.

Monipuoliset koulutukset takaavat laajan osallistumisprosentin sovittelijoiden keskuudessa.

Tavoite on, että kaikki sovittelijat osallistuvat, ainakin kahteen koulutukseen/koulutukselliseen kk-palaveriin vuodessa. Koulutusten tulisi tukea osallistujien henkilökohtaista kehittymistä sekä uusien ja jo olemassa olevien taitojen harjaannuttamista sekä luoda vuorovaikutuksellisin menetelmin turvallinen ympäristö oppia ja kehittää itseään. Vapaaehtoisuuteen pohjautuvan sovittelutoiminnan erityisyydestä johtuen sovittelijoiden erilaiset motiivit toimia sovittelijana tulee huomioida koulutuksissa.

Yhteistoiminnallinen oppiminen sopii hyvin sovittelijoiden koulutukseen. Sovittelijoille koulutusta järjestettäessä tulee aina mahdollistaa, että he voivat kehittää tieto- taitojaan vuorovaikutuksessa muiden sovittelijoiden kanssa. He voivat kerrata jo oppimiaan ja muokata niitä uudeksi ja saada uutta tietoa, jota integroida jo opittuihin. Yksi tapa jakaa omia kokemuksia sovitteluista muiden kanssa ja case- pohjaisesti etenevä juttutuuletus. Tärkeä osa oppimisprosessia on myös sovitteluistunnon jälkeen käyty palautekeskustelu (reflektointi- läpikäyminen) sovittelija parin kanssa. Vapaaehtoissovittelijoita tulee kannustaa ja opastaa oman toiminnan reflektointiin osana oppimisprosessia.

6.3.4 Koulutussuunnitelman arviointi ja kehittäminen

Koulutuksia ja kk-palavereita arvioidaan jatkuvan palautteen (liite 2) periaatteella. Kaikista koulutuksista kerätään palaute ja sitä tarkastellaan ennen seuraavaa koulutus tapahtumaa. Suunnitelmaa on mahdollista muokata palautteista nousseista lähtökohdista ja/tai koulutusten sisältöä voidaan myös täsmentää palautteiden perusteella. Sovittelun ammattihenkilöstö tarkastelee puolivuositain koulutuksista tullutta palautetta ja pohditaan sovittelun kentän ajankohtaista keskustelua sekä tarvittaessa täydennetään suunnitelmaa.

Koulutussuunnitelmaa tarkastellaan kokonaisuutena syksyllä 2013, jolloin sovittelijoilta pyydetään palaute kokonaisuudesta. Suunnitelman arvioinnin yhteydessä voidaan miettiä koulutusten osa-alueiden kattavuutta, koulutusten muotoa (iltakoulutukset vai viikonloppukoulutukset), miten usein sovittelijat toivovat koulutuksia järjestettävän sekä minkä pituinen koulutussuunnitelma on käyttökelpoisen. Arvioinnin perusteella tehdään jatkosuunnitelma seuraavalle vuodelle tai vuosiksi.

Arvioinnissa tulee huomioida myös se miten hyvin sovittelijoiden erilaiset motiivit osallistua on huomioitu ja onko sovittelijoiden osallistaminen onnistunut. Koulutussuunnitelman yhtenä tavoitteena oli saada kaikki sovittelijat osallistumaan ainakin kahteen koulutukseen/koulutukselliseen kk-tapaamiseen vuoden aikana.

Mietittäväksi jää, miten toimia, jos koulutuksiin ei ole osallistuttu tavoitteiden mukaisesti. Uusia sovittelijoita valittaessa ja koulutettaessa on erityisen tärkeä painottaa, että sovittelijan toiminen edellyttää myös jatkossa koulutuksiin osallistumisen. Toisaalta, tulisi mahdollistaa sovittelijoiden osallistuminen myös muiden tahojen (mm. mielenterveysseura, Riku) järjestämiin koulutuksiin ja niiden hyväksyminen osaksi täydennyskoulutusta. Osallistumisten seuraamisen kehittäminen on seuraava askel, joko sovittelutoimiston kirjaaminen tahi jonkinlaisen "koulutuspassin" (mikä kulkisi sovittelijan mukana kaikissa koulutuksissa, joihin hän osallistuu) luominen.

7 Pohdintaa kehittämishankkeesta

Kehittämishankkeeni on tuonut tietoisuuteni taustalla olleen vapaaehtoistoimijuuden. Asiakaille korostetaan sovittelun vapaaehtoisuutta, mutta muistammeko me, sovittelun ammattihenkilöt, että myös sovittelijamme ovat mukana toiminnassa vapaaehtoisesti? Kehittämishankkeessani olen nostanut esiin vapaaehtoistyön, joka on mielestäni unohtumassa arjen työtä tehdessä. Halu auttaa, on tutkimusten mukaan (mm. Yeung, Hyväri, Nylund) tärkein liikkeelle paneva voima vapaaehtoistyössä. Ihminen on mukana sellaisessa, mikä tuottaa merkitystä elämään (Harju 2010). Auttamalla muita saadaan myös itse jotain eli vapaaehtoisuus nähdään usein sekä antamisena että saamisena (Raninen ym. 2008).

Vertaistukeen perustuvan auttamisen ydin on ihmisten välinen arkinen kohtaaminen – ilman asiakas ja potilas roolia, titteleitä tai muita valmiita identiteettimäärittäyksiä. Vertaistuki asettaa muodollisen tilalle epämuodollisen, tieteellisyyden sijaan kokemustodellisuuden, asiakassuhteen tilalle ihmissuhteen. Vertaistukitoiminnan ytimessä on pyrkimys löytää ymmärrystä, vastauksia ja visioita hyvän elämän ehtojen ja edellytysten luomiseen (Hyväri 2005). Vapaaehtoissovittelija toimii vertaisena. Houkutus toimia asiantuntijana on siirretty pois sovittelutapaamisesta ja kohtaamassa konfliktinsa äärellä ovat tasavertaiset osapuolet, joita johdattelevat kohti ratkaisua fasilitoiden vapaaehtoissovittelijat.

Sosiaalisella vuorovaikutuksella on keskeinen rooli oppimisessa ja oppiminen on kontekstisidonnaista, asia yhteyteen, sisältöön ja oppimistilanteeseen liittyvää. Oppimiskokemuksen yksilöllisyydestä huolimatta oppimisessa on keskeistä yksilön ja ympäristön välinen yhteistyö. Oppiminen etenee konkreettisia kokemuksia ja toimintaa reflektoiden kohti ilmiöiden ymmärtämistä ja parempia toimintamalleja (Porkka 2009: 35). Oppimistilanteiden tulee olla vuorovaikutuksellisia ja tilaa harjoituksille on annettava riittävästi. Mikäli koulutuksissa käytetään ulkopuolisia kouluttajia, tulee sovittelun ammattihenkilöstöllä olla valmiudet sitoa aihe sovittelun kontekstiin, jollei luennoitsijalla ole riittävää tietoa sovittelusta.

Koulutukset tulee valmistella hyvin, suunnitella tiiviiksi sekä yhdistää aika ajoin virkistystoimintaan. Toiminnassa mukana olevat aktiivit on tärkeää ottaa mukaan suunnitteluun ja vapaaehtoisilta tullessiin ehdotuksiin tulee suhtautua myönteisesti. Vapaaehtoisen motivaatio kasvaa hänen nähdessään, kuinka juuri hänen työpanoksensa hyödyttää kokonaisuutta ja kuinka yhdessä tekemällä voidaan tehdä suuria.

Vapaaehtoissovittelijan työssä ja ohjaamisessa on ehdottoman tärkeää, että sovittelijoille järjestetään jatko- ja täydennyskoulutusta, jossa he voivat vertaisryhmässä muokata tietojaan ja taitojaan, saada uutta tietoa, kerrata jo oppimaansa ja muokata sitä uudeksi ja sulauttaa jo opittuun. Kokemusten vaihto kaiken koulutuksen yhteydessä on erittäin tärkeää.

Yksi tapa jakaa omia kokemuksia sovitteluista muiden kanssa on case- pohjaisesti etenevä juttutuuletus. Tärkeä osa oppimisprosessia on myös sovitteluistunnon jälkeen käyty palautekeskustelu (reflektointi- läpikäyminen) sovittelijaparin kanssa. Erinomaista on, jos myös sovittelun ammattihenkilöstö pystyy siihen osallistumaan. Vapaaehtoissovittelijoita tulee kannustaa ja opastaa oman toiminnan reflektointiin osana oppimisprosessia.

Vapaaehtoiset haluavat osallistua koulutuksiin, mitkä sisältävät heidän mielenkiinnon kohteita ja tukevat heidän motiivejaan toimia sovittelijana. Monipuoliset koulutukset takaavat laajan osallistumisprosentin sovittelijoiden keskuudessa. Tavoite on, että kaikki sovittelijat osallistuvat, ainakin kahteen koulutukseen/koulutukselliseen kk-palaveriin vuodessa. Tästä herääkin kysymys, voidaanko sovittelijat velvoittaa osallistumaan koulutuksiin? Sovittelu on vaativaa vapaaehtoistyötä, jollaista on muun muassa kriisipuhelin päivystys ja Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyö. Näissä yhteisöissä, edellytetään osallistumaan koulutuksiin, samoin meidän tulee tehdä sovittelun kentällä. Tulevista koulutuksista ja niihin sitoutumisesta on hyvä keskustella ja tuoda vaatimus tiettäväksi jo peruskurssille haastateltaessa.

Koulutusten tulisi tukea osallistujien henkilökohtaista kehittymistä sekä uusien ja jo olemassa olevien taitojen harjaannuttamista sekä luoda vuorovaikutuksellisin menetelmin turvallinen ympäristö oppia ja kehittää itseään. Vapaaehtoistyötä tehdään elämäkokemuksella ja intuitiivisesti, mutta tehtävään valmentava ja siinä tukeva koulutus on, paitsi tarpeen, myös vapaaehtoisten oikeus.

Osallisuus on sitä, että tulee nähdä ja kuulla omana itsenään ja hyväksytyksi sellaisena kuin on. Se on tasa-arvoa, yhteisöllisyyttä, avointa vuorovaikutusta, toisesta välittämistä ja toisen auttamista. Vaikuttaminen on tärkeä osa osallisuutta. Sovittelijoiden on voitava kokea, että hän vaikuttaa omalla panoksellaan siihen, miten ryhmässä toimitaan tai mihin suuntaan toimintaa kehitetään. Koulutuspalautteen keräämisen yhteydessä saadaan arvokasta tietoa siitä, miten koulutus on vastannut odotuksia ja mitä muuta mahdollisesti kaivataan. Suunnitellessa sisältöjä koulutuksiin otetaan huomioon sovittelijoilta saatu palaute, jolloin osallisuus kasvaa ja motivaatio pysyy korkealla.

Toivon ja uskon, että kehittäminen sovittelijoiden koulutuksen yhteydessä jatkuu. Oma tieni sovittelun maailmassa saattaa päättyä tähän kevääseen, mutta Hyvän käytännön kuvauksen työstäminen jatkuu, olin mukana tai en. Innokylän mahdollisuudet kehittämisen työvälineenä ovat vertaansa vailla. Verkostoituminen kaikkien 24 toimijan kesken onnistuu mitä parhaiten Rikossovittelun sivustolla Innokylässä. Haasteena on henkilöstön innostaminen käyttämään tätä verkostoitumisen mahdollisuutta. Tulevaisuuden mahdollisuudet esimerkiksi materiaalipankin suhteen ovat mainiot. Käytännön kuvauksen yhteyteen on mahdollista ja toivottuakin koota valmiita koulutusohjelmia ja -runkoja sekä luennoitsijapankkia. Innokylässä

Käytännön käyttöönoton kuvaaminen uusilla alueilla pitää Käytännön elävänä ja kehittämisen arjessa mukana. Kehittämisen ja Innokylän mahdollisuudet tulisi saattaa kattavasti sovittelupalveluiden tuottajien tietoisuuteen. Palvelun tuottajia on 25 toimialueella ja toimijoina ovat järjestöt, kaupungit, kunnat ja yhdistykset. Aluehallintoviranomaiset ovat palvelun toimeksiantajina kouluttaneet henkilöstä ja järjestäneet valtakunnallisia kokouksia yhdessä THL:n (aiemmin Stakes) kanssa. Nyt Innokylä mahdollistaa lisäksi yhteisellä alustalla verkossa tapahtuvan kehittämisen ja keskustelun, kunhan vain alueiden henkilöstö saa tarvittavan opastuksen Innokylän käyttöön.

8 Lähteet

- Aaltola, J. ja Syrjälä, L. 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa H.L.T. Heikkinen, R. Huttunen ja P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä, toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus.
- Harju, A. 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry. Kokemäki: Satakunnan Painotuote.
- Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa M. Nylund ja A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta, anti arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.
- Heikkinen, H. L.T. ja Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa H. L.T. Heikkinen, R. Huttunen ja P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus.
- Heikkinen H. L.T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa H.L.T., Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hyväkäytäntö.fi - sosiaali- ja terveysalan hyvät käytännöt. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Hyvakaytanto/>
- Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa M. Nylund ja A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.
- Iivari, J. & Flinck A. 2004. Lähisuhdeväkivalta sovittelussa. Tutkimus ja kehittämishankkeen realistinen arviointi 5/2004. Helsinki: Stakes.
- Iivari, J. 2010. Oikeutta oikeuden varjossa. Raportti 5/2010. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Innokyla.fi <https://www.innokyla.fi/tietoa-sivustosta>. viitattu 12.12.2011.
- Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä, M. (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Vihreä sivistysliitto ry. Helsinki: PINKO - oppimateriaalit.
- Kiviniemi, K. 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa H.L.T. Heikkinen, R. Huttunen & P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus.
- Koskiahho, B. 2001. Sosiaaliala ja vapaaehtoistyö. Teoksessa A. Eskola & L. Kurki (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.
- Lakivaliokunnan mietintö 13/2005 vp.
- Lehtinen, S-T. 1997. Vapaaehtoistoiminta - kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.
- Lönnfors, T. 2008. Luento materiaali 25.8. Hyvät käytännöt palvelujen uudistamisessa. Hyvät käytännöt seminaari. Stakes. Helsinki. julkaisematon.
- Mönkkönen, K. 2005. Toiminnallinen vaikuttaminen. Maallikkous vuorovaikutuksen energialähteenä. Teoksessa M. Nylund ja A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.
- Meiers D. 2001. An international Review of restorative Justice. Verkkojulkaisu.

Most Significant Change. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/182883ef-6172-463b-9a01-5a03a03e8019.aspx>. Viitattu 25.4.11.

Nylund, M. & Yeung, A. B. 2005. Vapaaehtoisuuden anti arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa M. Nylund ja A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Ojanen, M. 2001. Psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa A. Eskola & L. Kurki Leena (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.

Porkka, S-T. 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.

Porkka, S-T & Myllymaa T. 2007. Riskien arviointi vapaaehtoistyössä. Opas yhdistyksille. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön-hanke. Helsinki: SMS-tuotanto: Vantaa: Dark.

Raninen, A, Raninen, T., Toni, I. & Tornaesus, G. 2008. Mathildan muodon muutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Riita- ja rikosasioiden vapaaehtoissovittelijoiden koulutus. (moniste). Julkaisematon.

Rikosasioidensovittelun neuvottelukunnan toimintasuunnitelma 2008-2009.
<http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/9463B04B-E975-44D2-BC07-0F9C5F2869C6/0/toimintasuunn.pdf>

Silfverberg, P, 2004. Projektiopas 9.10. Konsulttitoimisto Planpoint OY.
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=32636>

Sorri, H. 2005. Elämän käännteet. Arvojen ja identiteetin muutokset? Teoksessa M. Nylund ja A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Strömmer, P. 2005. Vertailukehittäminen: Virtuaalikyypä nimeltä Benchmarking. Teoksessa Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Hyvät käytännöt menetelmä käsikirja. R. Seppänen-Järvelä (toim.) FinSoc Arviointiraportteja 2/2005. Helsinki: Stakes.

xip.fi/tutkija/0301. Artikkel. Viitattu 25.5.11

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino OY- Juvenes Print.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009a. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. viitattu 5.1.12.
<http://www.uasjournal.fi/index.php/kever/article/view/1088/919>.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Yeung, A. B. 2005. Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriin. teoksessa: Vapaaehtoistoiminta, anti arvot ja osallisuus. Nylund Marianne ja Yeung Anne Birgitta (toim.) Vastapaino. Tampere.

Yeung A. B. 2005a. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa M. Nylund ja A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

9 Liitteet

Liite 1

Webropol - kyselyn kysymykset,

(lisenssi on vanhentunut, joten olen listannut kysymykset alle), sekä palaute lomake

1. Ikä

18- 29

30- 39

40- 49

50- 59

60- 69

70- 100

2. Sukupuoli

M/N

3. Miten pitkään olet toiminut sovittelijana?

alle 1v

1 - 3 v

4 - 6v

7 - 9v

10 - 15v

yli 15v

4. Mieluiten sovittelen tietyn tyyppisiä juttuja

kyllä

en

5. Mikä on sinulle sopivin tapa oppia uusia asioita?

1 ei sovi ollenkaan, 2, 3, 4, 5 opin parhaiten

lukemalla

tekemällä harjoituksia

katsomalla

kuuntelemalla

6. Miten sinulle sopivat seuraavan tyyppiset koulutukset?

1 ei sovi ollenkaan, 2, 3, 4, 5 sopii erittäin hyvin

koulutukselliset kk-tapaamiset (1 x kk)

luento sarja 4 x 2h/kk

koko päivä arkisin (8h)

koko päivä la tai su (8h)

koko viikonloppu/la ja su (14h)

viikonloppuna(la tai su) koulutus 1/2 pv + virkistys 1/2pv

7. Miten usein osallistuisit seuraavanlaisiin koulutuksiin?

kerran kk, puolivuositain, kerran vuodessa, en osallistu

koulutukselliset kk- tapaamiset(1 x kk)

luentosarja 4 x 2h/kk

koko päivä arkisin (8h)

koko päivä la tai su (8h)

viikonloppu/la ja su (14h)

viikonloppuna(la tai su) koulutus 1/2 pv + virkistys 1/2pv

8. Koen saavani sovittelijana vaikuttaa sovittelutoimintaan

en, kyllä

Espoon sovittelutoimistolla

Etelä-Suomen alueella

Valtakunnallisesti

Kansainvälisesti

9. Oletko osallistunut seuraaviin "sovittelijan taidot" koulutuksiin tai olisitko halunnut osallistua? (kysymykset 9 +10 rinnakkain kyselylomakkeella, vastaa molempiin kysymyksiin, kaksi merkintää riville)

en, kyllä,

1. Restoratiivisen oikeuden muodot

2. Sovittelun etiikka - omat arvot toiminnan pohjana: miksi toimin sovittelijana, omat arvot ja motiivit sovittelijan tehtävässä

3. Vuorovaikutus ja dialogisuuden taito sovittelijan tehtävässä; mm. puheviestintä ja nonverbaalinen viestintä

4. Menetelmä koulutus; (mm. NVC = non violent communications, conferencing- menetelmä)

5. Sovittelijan jatko/kertauskurssi 3-5- iltaa vähemmän aktiivisesti toimineiden sovittelijoiden tietojen täydennys sovittelusta

6. Työnohjaus (kiinteä säännöllinen ryhmä)

7. Juttu tuuletus/ porina illat, vertaistuki-ilta, juttujen läpikäymistä ja oppimista

8. Vapaaehtoistyö, sen merkitys sovittelijoille ja asiakkaille

10. Oletko osallistunut seuraaviin "sovittelijan taidot" koulutuksiin tai olisitko halunnut osallistua?

1 en osallistuisi, 2, 3, 4, 5 osallistuisin mielelläni

1. Restoratiivisen oikeuden muodot
2. Sovittelun etiikka - omat arvot toiminnan pohjana: miksi toimin sovittelijana, omat arvot ja motiivit sovittelijan tehtävässä
3. Vuorovaikutus ja dialogisuuden taito sovittelijan tehtävässä; mm. puheviestintä ja nonverbaalinen viestintä
4. Menetelmä koulutus; (mm. NVC = non violent communications, conferencing- menetelmä)
5. Sovittelijan jatko/kertauskurssi 3-5- iltaa vähemmän aktiivisesti toimineiden sovittelijoiden tietojen täydennys sovittelusta
6. Työnohjaus (kiinteä säännöllinen ryhmä)
7. Juttu tuuletus/ porina illat, vertaistuki-ilta, juttujen läpikäymistä ja oppimista
8. Vapaaehtoistyö, sen merkitys sovittelijoille ja asiakkaille

11. Oletko osallistunut seuraaviin koulutuksiin tai olisitko halukas osallistumaan?

(kysymykset 11 +12 rinnakkain kyselylomakkeella, vastaa molempiin kysymyksiin, kaksi merkinää riville)

en, kyllä

1. Monikulttuurisuus, kohtaaminen, haasteiden hahmottaminen, kansainvälinen ilta
2. Mielenterveysongelmainen sovittelussa; mm. kohtaaminen, infoa erilaisista hoitomodoidta, teemaillat erilaisista mielenterveyden häiriöistä
3. Päihdeongelmat; mm. kohtaaminen, infoa erilaisista hoitomuodoista
4. Väkivalta; mm. aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, näkökulmia väkivaltarikoksiin, vaara- ja uhkatilannekoulutus

12. Oletko osallistunut tai haluaisitko osallistua seuraaviin koulutuksiin?

1 en osallistuisi, 2, 3, 4, 5 osallistuisin mielelläni

1. Monikulttuurisuus, kohtaaminen, haasteiden hahmottaminen, kansainvälinen ilta
2. Mielenterveysongelmainen sovittelussa; mm. kohtaaminen, infoa erilaisista hoitomodoidta, teemaillat erilaisista mielenterveyden häiriöistä
3. Päihdeongelmat; mm. kohtaaminen, infoa erilaisista hoitomuodoista
4. Väkivalta; mm. aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, näkökulmia väkivaltarikoksiin, vaara- ja uhkatilannekoulutus

13. Oletko osallistunut seuraaviin lähisuhdeväkivalta sovittelussa koulutuksiin tai olisitko halukas osallistumaan? (kysymykset 13 +14 rinnakkain kyselylomakkeella, vastaa molempiin kysymyksiin, kaksi merkinää riville)

en, kyllä

1. Peruskoulutus 3pv
2. Jatkokoulutus 2pv
3. Täydennyskoulutus 2pv

4. Lsvv -työnohjaus (kiinteä säännöllinen ryhmä)
5. Vertaistuki-/porinaillat
6. Lsvv kertauskurssi

14. Oletko osallistunut seuraaviin lähisuhdeväkivalta koulutuksiin tai olisitko halukas osallistumaan?

1 en osallistuisi, 2, 3, 4, 5 osallistuisin mielelläni

1. Peruskoulutus 3pv
2. Jatkokoulutus 2pv
3. Täydennyskoulutus 2pv
4. Lsvv -työnohjaus (kiinteä säännöllinen ryhmä)
5. Vertaistuki-/porinaillat
6. Lsvv kertauskurssi

15. Oletko osallistunut seuraaviin yhteistyötahojen esittelyyn/koulutuksiin/tapahtumiin tai olisitko halukas osallistumaan? (kysymykset 15 +16 rinnakkain kyselylomakkeella, vastaa molempiin kysymyksiin, kaksi merkintää riville)

en, kyllä

1. Poliisi
2. Syyttäjä
3. RIKU
4. Lyömätön linja
5. Lastensuojelu/nuorten oikeusedustus
6. Tuomioistuin/käräjätuomari
7. Tuomioistuinsovittelu/ asianajoliitonsovittelu
8. Mielenterveys ja päihdepalvelut Espoossa
9. Mielenterveys ja päihdepalvelut Kirkkonummella

16. Oletko osallistunut seuraaviin yhteistyötahojen esittelyyn/koulutuksiin/tapahtumiin tai olisitko halukas osallistumaan?

1 en osallistuisi, 2, 3, 4, 5 osallistuisin mielelläni

1. Poliisi
2. Syyttäjä
3. RIKU
4. Lyömätön linja
5. Lastensuojelu/nuorten oikeusedustus
6. Tuomioistuin/käräjätuomari
7. Tuomioistuinsovittelu/ asianajoliitonsovittelu

8. Mielenterveys ja päihdepalvelut Espoossa

9. Mielenterveys ja päihdepalvelut Kirkkonummella

17. Oletko osallistunut seuraaviin LAKI koulutuksiin tai olisitko halukas osallistumaan?

(kysymykset 17 +18 rinnakkain kyselylomakkeella, vastaa molempiin kysymyksiin, kaksi mer-
kintää riville)

en, kyllä

1. Pykälät haltuun - tietoutta ja ymmärrystä lakiasioista, paneudutaan käytännönläheisesti
sovittelun lakipulmiin todellisten tapausten pohjalta

2. Vahingonkorvaukset + mm. valtionkonttori, regressioikeus, lapset ja nuoret

3. Käytännön opas väkivaltarikoksn uhrille - RIKU

4. Sovittelu suomalaisessa yhteiskunnassa

17. Oletko osallistunut seuraaviin LAKI koulutuksiin tai olisitko halukas osallistumaan?

1 en osallistuisi, 2, 3, 4, 5 osallistuisin mielelläni

1. Pykälät haltuun - tietoutta ja ymmärrystä lakiasioista, paneudutaan käytännönläheisesti
sovittelun lakipulmiin todellisten tapausten pohjalta

2. Vahingonkorvaukset + mm. valtionkonttori, regressioikeus, lapset ja nuoret

3. Käytännön opas väkivaltarikoksn uhrille - RIKU

4. Sovittelu suomalaisessa yhteiskunnassa

Palaute kk-palaveri /koulutus pvm ____/____

++++

muita asioita: